ESTIMATES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/29-2001
ISBN 0-660-61676-9

102-01158/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Sheila Copps
Minister of Canadian Heritage

Table of Contents

Executive Summary iii

SECTION I: MESSAGES 1

Minister's Message 3
Chairperson's Message 5

SECTION II: CRTC STRATEGIC CONTEXT 7

Mandate, Vision & Mission 9
Social and economic environment: Challenges past and present 10

SECTION III: OUTCOMES FOR CANADIANS 13

Strategic Outcomes 15
Performance Accomplishments 16

APPENDICES 33

Appendix A: Financial Information & Summary Tables 35
Appendix B: CRTC Activity Structure 43
Appendix C: Contacts for Further Information 45
Appendix D: Legislation Administered and Associated Regulations 47
Index 49

Executive Summary

- ✓ The communications environment is in a constant state of flux. The advent of digital technology created the potential for convergence or the integration of information from television, newspapers and the Internet. The introduction of competition paved the way for telecommunications carriers to diversify into territory previously reserved for broadcasters, and vice versa. We have changed our Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) in order to keep pace with these environmental changes. The CRTC now has one business line: *Regulation of communications in the public interest.*

- ✓ Canadian artists and performers and the Canadian public have benefited from the CRTC's Canadian content regulations. Television and radio stations are required to ensure that a portion of their programming day is dedicated to airing Canadian productions and Canadian music and to provide financial support for Canadian talent. These requirements provide all Canadians with programming that reflects our cultural diversity and linguistic duality; create demand for Canadian productions and music; and support Canadian artists and performers with the funding and recognition they need to succeed both nationally and internationally. Our ongoing challenge is to develop creative ways to promote English-language Canadian television programming so that evening viewing will increase as scheduling increases.

- ✓ Broadcasters around the world are moving rapidly toward digital transmission of their signals. The CRTC is pursuing several strategies to facilitate the unrolling of digital television in Canada. In November 2000, we approved 289 licences for new digital cable channels. In June 2001, we proposed a policy for guiding the transition from analog to over-the-air digital transmission. We requested public comments on the proposed policy and will consider all feedback we receive prior to finalizing it.

- ✓ Over the course of the last decade, long distance competition has become a reality. Today, Canadians have access to a wide variety of long distance service providers and customized savings plans that have significantly lowered long distance rates, both nationally and internationally. Local competition, on the other hand, has captured some of the business market, but has not grown as quickly in the residential market as we had hoped. We will continue to develop creative ways to foster efficient and effective local competition.

- ✓ The CRTC is also committed to a social agenda. Canadians have long enjoyed the benefits of closed captioning for the hearing impaired and, through our licensing requirements, the visually impaired will soon have access to descriptive video. We have also recently approved an application to create a community information and referral service. Once it is operational, citizens will be able to dial a single, three-digit number - 211 - to access community information and services.

- ✓ In fulfilling our mandate to regulate communications in the public interest, the CRTC also makes a significant contribution to the Government's agenda as outlined in the Speeches from the Throne, 1999 and 2001. Specifically, both through regulating and forbearing to regulate, the CRTC has:

    - ✓ Fostered a strong and competitive communications industry that is benefiting Canadians, stimulating the Canadian economy and creating a lasting physical infrastructure;
    - ✓ Adopted regulatory policies that promote cultural diversity, linguistic duality, and minority language rights;
    - ✓ Advanced the Government-On-Line initiative, making the CRTC more accessible to Canadians; and
    - ✓ Taken steps to renew the Public Service by recruiting new talent, retaining existing talent, and undertaking succession planning.

Section I: Messages

Minister
of Canadian Heritage

Ministre
du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission encourages Canadians to celebrate our cultural diversity and build shared values, while promoting Canada internationally as a model of tolerance and respect for linguistic and cultural diversity, a technologically advanced country in the new globalized economy and a society that draws from its vital forces and its own values while remaining open to the world.

In carrying out its programs and activities, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission works with the other federal agencies and organizations that make up the Canadian Heritage Portfolio as well as a broad range of other partners across the country. Its work helps Canadians to know their country better, to understand more fully its history and cultural diversity and, above all, to regard it as a treasure to be shared and preserved for future generations.

By supporting Canadian cultural expression and content in all its forms, the Canadian Heritage Portfolio contributes, as this report attests, to a great vision for our society, giving meaning to our common identity and shared values.

This is our mission. We take it very seriously.

This Performance Report takes stock of the results of the support, partnerships and investment in our efforts to energize all forms of Canadian cultural expression and project Canadian values in the more integrated world community. It demonstrates that this work furthers the Government of Canada's priorities for social change and also strengthens the social and cultural fabric of our great country.

Sheila Copps

Canada

Chairperson's Message

The CRTC's challenge of balancing cultural, social and economic objectives in an increasingly competitive and convergent world is one constant we face in an environment that is changing daily. I am proud to report that we continue to meet that challenge on many fronts. Today, more Canadians have access to a greater variety of affordable communications services than ever before.

Information technology is a driving force in today's economy. Media convergence, which is driven by digital technology, will soon permit the integration of information gathered by television, newspapers and the Internet. Canadians will benefit from the increasing number and variety of communications services providers that convergence will enable. The Commission's role will be to continue to facilitate convergence while protecting the public interest.

Ensuring that our cultural objectives are met in a digital environment that knows no borders is a challenge we will continue to face. In the current economic and technological environment, we have assured Canadians' access to high quality Canadian programming that reflects our cultural diversity and linguistic duality. As we look into the future, we see a world where the Internet, with greatly enhanced audio and video capabilities, may well become a primary means of communication and source of entertainment. In such a world, our present regulatory tools will not suffice. The CRTC's challenge for the future will be to discover the tools that will enable it to meet its cultural mandate in a new media world.

Competition and consolidation also characterize our communications environment. We now have one of the most competitive communications systems in the world. This past year we welcomed the residents of Canada's north to long distance competition. For the first time, satellite service providers have made significant inroads into the cable companies' traditional market. The Commission's competitive frameworks have facilitated this move to competition and will continue to do so in order to provide Canadians with choices in their service providers.

The road to making Canada one of the world's most competitive countries in the telecommunications sector has been a bumpy one. Our success in facilitating long distance competition has not been realized in the local telephone environment. While we have registered a number of competitive local exchange carriers (CLECs), promoting the transition to a fully competitive local telephone services market remains a major challenge for the CRTC.

By providing Canadians with ever-increasing levels of telecommunications competition, we fulfil one part of our mandate to provide Canadians with communications that

contribute fairly and equitably to Canada's economic prosperity. Another part of that mandate is to ensure that all Canadians have access to affordable telecommunications services. Our challenge, particularly at the local level, as competition drives prices closer to costs, will be to insure that low income Canadians have access to affordable telephone service.

Ours is a team effort. Our dedicated and professional teams respond to Canadians' input in developing regulatory policies that ensure our communications industries are responsive to Canadians' needs. We are committed to continuing our tradition of consulting with Canadians as well as industry players as we tackle the issues and challenges that present themselves in our ever-changing environment.

David Colville
Chairperson
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Section II:
CRTC
Strategic Context

Mandate, Vision & Mission

Our Mandate

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) was established by Parliament in 1968. The CRTC's mandate is to regulate and supervise all aspects of the Canadian broadcasting system, and to regulate telecommunications common carriers and service providers that fall under federal jurisdiction.

Vision & Mission

The CRTC's Vision and Mission stem directly from the objectives of the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act* and take into account the constantly changing communications environment.

VISION

World-class, quality communications, with a distinct Canadian presence, in the public interest.

MISSION

To ensure that Canadian communications contribute fairly and equitably to Canada's economic, social and cultural prosperity, through regulation, supervision and public dialogue.

Evolution in the communications environment has given rise to a number of issues that affect both the broadcasting and telecommunications sectors. Infrastructure access, foreign ownership, affordability, accessibility, and service diversity and quality are only a few of the issues the CRTC historically addressed through two business lines. With the introduction of competition, telecommunications carriers and broadcasters began to diversify and expand into territory previously reserved for the other. The convergence of issues rapidly spread to convergence in operations. As a result of this convergence, the CRTC adopted a new Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS). With this report, we are reporting on one business line: *Regulation of communications in the public interest*. The CRTC's Activity Structure is illustrated graphically in Appendix B.

Social and economic environment: Challenges past and present

Rapid change is our reality

The rapid emergence of new digital technologies, and the gradual merging of the telecommunications, broadcasting and information processing sectors that those technologies permit, presents the CRTC with an ongoing challenge: to establish an appropriate balance between cultural, social, and economic objectives in an increasingly competitive and convergent world. A balanced approach involves fulfilling cultural aspirations in a digital environment unconstrained by political and other boundaries, finding solutions adapted to the times, and promoting fair competition. Allowing the market free rein cannot be expected to fulfil all of the Commission's mandated public interest objectives and social requirements. The CRTC will thus continue to emphasize the public interest even as it promotes a competitive marketplace.

Consolidation and convergence

Local, national and international trends and events influence the CRTC's policies, decisions, and agenda as the Commission strives to keep pace with the rapidly evolving communications industries. Over the past several years we have witnessed an increasing consolidation and concentration of ownership of communications firms world-wide. There are strong indications that this trend will persist. In Canada, the CRTC approved, among others, BCE's acquisition of CTV, and CanWest Global's acquisition of WIC Western. These acquisitions were made in the name of media convergence, anticipating that digital technology would enable them to bring together material created by TV, newspapers, and Internet holdings and will hopefully result in financially strong players who can produce high quality Canadian programming. This convergence will continue to challenge the CRTC to find ways to fulfil its mandate to ensure that Canadians have access to a diversity of voices within a dynamic and competitive industry.

Competition

The past decade has witnessed ever-increasing competition in Canadian communications markets. Competition has provided Canadians with a wider range of choices in communications services and service providers and challenged the CRTC to maintain the delicate balance between the economic principles underlying market forces on the one hand, and social objectives and issues of fairness on the other. The CRTC's role in maintaining this balance will remain crucial as it moves into an era of even greater competition. We will introduce new competitive frameworks and continue to resolve such competitive issues as access to infrastructure and the co-location of competitors within existing telecommunications firms' facilities.

The road to competition is fraught with obstacles. Inevitably, some competitors, both new and old, will fall by the wayside. Canada's communications industries operate in a dynamic environment where the market is characterized by huge investment

requirements, global competition, short product life-cycles, and investors seeking returns that are commensurate with the risk profile of the industry. The CRTC's role is to ensure that all competitors in the Canadian communications markets face a level playing field and have an equal opportunity to succeed. Their ultimate success – or lack thereof – rests on the strategic and operational choices their managers make.

How far can a local call go?

Provincial government initiatives also provide challenges for the CRTC. The advent of the 'mega cities' has renewed calls from provincial and municipal politicians, and Canadians who live in rural and remote areas, to expand local calling areas. Why, they ask, should residents of a municipality pay long distance charges to telephone residents of the same municipality and why should Canadians in rural and remote areas not enjoy the advantages of local calling within a larger geographic area? The CRTC will hold a national public proceeding into the matter to examine criteria for common calling areas, while maintaining the balance between costs and benefits.

Foreign ownership: Will the rules change?

Media reports suggested that a sharp, global decline in the market valuation of both cable and telecommunications firms may have stimulated Canada's National Broadband Task Force to recommend an urgent review of the Government's foreign ownership rules for cable, telecommunications, and satellite providers. There has been much speculation about the consequences of any relaxation in foreign ownership restrictions. In the telecom and cable television sectors, the influx of foreign capital could trigger a series of investments and mergers that would transform the Canadian communications sector. In such a constantly shifting landscape, the CRTC's challenge would continue to be regulating the industry in the public interest.

Probing the broadcasting industry: Where do we go from here?

The way the Commission regulates the broadcasting industry will come under scrutiny as the Standing Committee on Canadian Heritage studies the state of the Canadian broadcasting system and how successful it has been in meeting the objectives of the *Broadcasting Act* of 1991. The Standing Committee will examine questions regarding Canadian content, cultural diversity and the development of new technologies and their impact on the industry. In short, the Committee members will probe the heart of the Canadian broadcasting system as we know it today and examine possible future directions. The Standing Committee's conclusions and recommendations, which are expected in 2003, could impact the very way the CRTC regulates the broadcasting industry.

Section III: Outcomes for Canadians

Strategic Outcomes

To provide Canadians with Canadian communications that contribute fairly and equitably to Canada's economic, social and cultural prosperity.

Chart of Strategic Outcomes

To provide Canadians with:	*To be demonstrated by:*	*Key Achievements and Challenges: (page reference)*
Cultural prosperity	✓ Canadian content and programming	⇨ Canadian content and programming show steady growth (16) ⇨ Viewing levels for English-language Canadian programming from 7 p.m. to 11 p.m. is a continuing challenge (18)
	✓ Development of Canadian creative talent	⇨ Broadcasters invest in Canadian programming (18) ⇨ And develop Canadian talent (19)
	✓ Cultural diversity	⇨ Multilingual programming supports ethnic communities (20)
	✓ Linguistic duality	⇨ Francophone minorities to have improved French-language service (20)
Social prosperity	✓ Access to a variety of innovative, high quality communications services	⇨ CRTC licences 289 new digital channels (21) ⇨ Service improvement plans extend more and better services to Canadians (22)
	✓ Reasonable prices	⇨ Affordable telephone access for all Canadians (22)
	✓ Meeting consumer needs	⇨ Dial 211 for public information and referral services (23) ⇨ Telemarketing restrictions extended (23) ⇨ Increasing demand puts pressure on telephone number supply (24) ⇨ Access to communications services for all Canadians (24) - Descriptive Video
Economic prosperity	✓ Competitive markets and services	⇨ Canada's communications industry is growing and becoming more competitive (25) ⇨ Long distance rates plunge (26) ⇨ Local competition lags behind expectations (28)
Equity and fairness	✓ Commission processes that are fair, credible and effective	⇨ Alternative dispute resolution mechanism expedites process (29) ⇨ Reducing the regulatory burden for small cable companies (29) ⇨ Implementing the service improvement initiative (30) ⇨ Application processing times decrease (31) ⇨ Meeting the Government's objectives - CRTC on-line (31) - Ensuring new ideas and continuity: Human resources are key (32)

Performance Accomplishments

Linking outcomes to resources

The CRTC's operating budget for the fiscal year 2000-2001 was $39.6 million. We undertook our regulatory activities and achieved our results in a cost-effective manner and within the approved budget allocation.

Several of the results documented in this report took many years to accomplish and the associated resource allocations came from budget levels approved in multiple fiscal years. The CRTC is moving toward a system whereby we will be able to link outcomes to multi-year resource allocations. Specifically, with the introduction of changes to the Government's accounting practices under the Financial Information Strategy, Modern Comptrollership initiatives, and other changes being implemented at the CRTC – such as activity based reporting – we are actively working towards linking results to multi-year financial data.

Cultural prosperity

The Government is committed to sustaining a vibrant Canadian culture through cultural policies that focus on excellence in the creative process and on diverse Canadian content (Speech from the Throne, 2001). The CRTC has contributed, and will continue to contribute, directly to the development of Canada's creative talent and to programming that reflects our linguistic duality and cultural diversity by employing a variety of policy and regulatory mechanisms. As the following performance highlights illustrate, the Commission's regulations regarding Canadian content and policies that provide for funds to develop Canadian talent have resulted in substantial growth in the availability of high quality Canadian productions in a wide variety of languages that reflects our cultural diversity.

Canadian content and programming show steady growth

The CRTC's regulations and licensing requirements guarantee Canadians access to quality Canadian programming. The *Broadcast Policy Monitoring Report*, 2000 http://www.crtc.gc.ca/ENG/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1_e.htm, provides details regarding how these regulations have supported steady growth in Canadian programming over time.

Radio

- ✓ The CRTC has set the minimum Canadian content level for Canada's English- and French-language radio stations at 35%. For French-language stations, at least 65% of the vocal music must be in the French language.

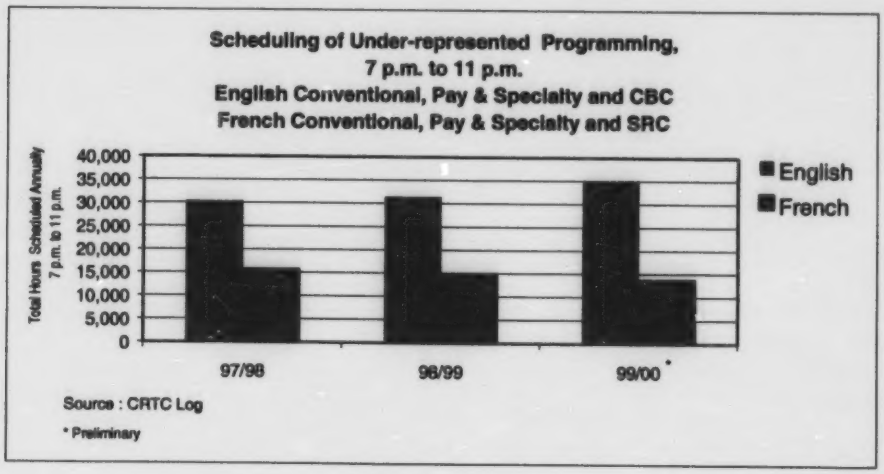
- ✓ The CRTC routinely analyzes the Canadian content of English- and French-language stations. The results of these analyses demonstrate that Canadian stations are meeting the requirements.

- ✓ Canadian artists benefit directly from our Canadian content regulations. Frequent airing of Canadian artists' music contributes to their recognition, appreciation, and, ultimately, to their success.

Television

- ✓ The CRTC requires Canada's conventional broadcasters to air at least 60% Canadian programming during the broadcast day (6 a.m. to midnight) and at least 50% Canadian programming during the evening (6 p.m. to midnight). Requirements for specialty stations range from 30% to 100% Canadian content.

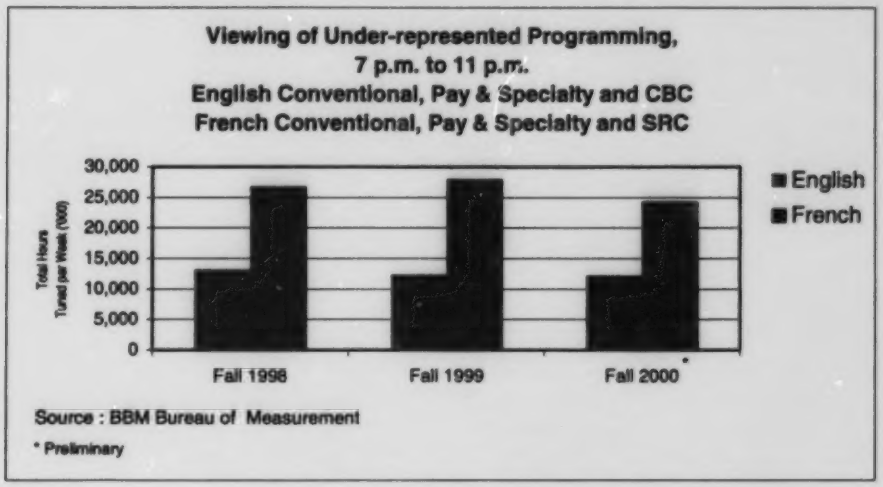
- ✓ Scheduling of under-represented Canadian programming (drama, music and variety) in the evening hours has been a Commission priority for years. Our new television policy continues to address the issue, but expands the categories of programming to include long-form documentaries, regionally-produced and entertainment magazine programs, and places them under the heading "priority programming". The graph below charts our progress in increasing the hours of under-represented programming scheduled on English-language television from 7 p.m. to 11 p.m.; such programming has always been well represented in French-language television.



We will continue to monitor the scheduling of priority programming and to report our progress in subsequent performance reports.

Viewing levels for English-language Canadian programming from 7 p.m. to 11 p.m. is a continuing challenge

While the CRTC has had tremendous success in bringing Canadian programming to all Canadians, the trend in viewing of English Canadian programming in peak viewing periods has not kept pace with its availability. The graph below illustrates how audiences for English-language programming in the under-represented categories remain at relatively low levels between 7 p.m. and 11 p.m.



The viewing data for under-represented and priority English-language Canadian programming from 7 p.m. to 11 p.m. identifies a persistent challenge for the CRTC. We also acknowledge a small decline in the viewing of French-language under-represented programming; however, overall levels remain high. While the Commission cannot regulate individual tastes – such as the taste for foreign comedy and drama programming – it will continue to hold public consultations and to license services in order to provide Canadians with a wide variety of choices in quality Canadian programming. In August 2001, we demonstrated our commitment to ensuring the availability of priority programming when we required CTV and CanWest Global to air 8 hours of Canadian priority programming between 7 p.m. and 11 p.m. every week as a condition of their licence renewals.

Broadcasters invest in Canadian programming...

As a result of the CRTC's Canadian content requirements and other licensing conditions, Canada's broadcasters invest heavily in the development of Canadian programming. For example, in the broadcast year ending 31 August 2000

- ✓ Conventional private television licensees invested $518 million (27.7% of their total revenue) in Canadian programming; investment in foreign programming totaled $424.5 million (23% of their total revenue).

- ✓ Cable and satellite service providers invested $183 million (7.5% of their total revenue) in the following way:
  - ✓ $86 million to the Canadian Television Fund;
  - ✓ $12 million to Independent Funds; and
  - ✓ $85 million to other programming expenses, including community programming.

- ✓ Specialty services invested $461 million (36% of their total revenue) in Canadian programming; their investment in foreign programming totaled $169.5 million (15% of their total revenue).

And develop Canadian creative talent

Mergers, acquisitions, and other transfers of ownership will continue to be part of the shifting landscape in the Canadian broadcasting industry. The CRTC has ensured that Canadians benefit from these transactions through policies directing broadcasters to contribute a portion of the value of each transaction to the Canadian broadcasting industry and to the development of Canadian talent.

Radio

- ✓ As a general rule, the CRTC requires commercial radio operators to contribute at least 6% of the value of all transfers of ownership and control directly to the development of Canadian talent.
  - ✓ Between April 1998 and September 2000, there were 54 transactions involving 199 radio stations. These transactions resulted in a $52.5 million benefit for the development of Canadian talent.

- ✓ The CRTC also asks all licensees of private, commercial radio stations to make an annual financial commitment to Canadian talent development as part of their licence renewal applications. In 2000, those contributions totaled $1.84 million.

Television

- ✓ The CRTC requires commercial television broadcasters to contribute at least 10% of the value of all transfers of ownership and control directly to the Canadian broadcasting system.
  - ✓ The newly integrated BCE/CTV will contribute $230 million to the Canadian broadcasting system over the next seven years. Of that total, $133 million will be devoted to independent producers.
  - ✓ Quebecor's takeover of TVA will result in a $48.9 million contribution to the Canadian broadcasting system over the next seven years. We also expect that TVA will increase its spending on independent productions from $16 million per year in 2001-2002 to $20 million per year by 2007-2008.

Multilingual programming supports ethnic communities

Programming in a variety of different languages helps to sustain Canada's unique cultural mosaic. Our regulations require that ethnic radio and television stations devote a minimum of 60% of their broadcast week to ethnic programming and a minimum of 50% of their broadcast week to third language programming. The 13 CRTC licenced ethnic radio stations across Canada serve at least 50 different language groups, ranging from Afgan to Yiddish[1].

Table 2.1: Availability of multilingual programming in selected locations

Location	Languages	Number of stations	Broadcast hours/week
Vancouver	38	3	339
Edmonton	21	1	97.5
Calgary	28	1	163
Winnipeg	14	1	75.5
Toronto	49	6	714
Montréal	21	1	119.5

Source: CRTC *Broadcasting Policy Monitoring Report, 2000*

Canadian television also supports our cultural diversity. The Toronto and Montréal markets are each served by conventional, multilingual television services. Cable and satellite subscribers in these and other markets have access to nationally distributed ethnic services. The CRTC is committed to meeting the growing demand for ethnic programming. For example, in response to strong demand for better service for the multicultural, multilingual and multiracial population of Greater Vancouver, the CRTC issued a call for applications under its Ethnic Broadcasting Policy to provide over-the-air ethnic television service to Vancouver.

Francophone minorities to have improved French-language services

The January 2001 Speech from the Throne also highlighted the Government's commitment to protect and promote our two official languages from coast to coast. In keeping with the Government's pledge to "support sustainable official language communities and a strong French culture and language" the CRTC has taken several decisions that will enable minority Francophone communities to access more French-language services while maintaining their choice of whether or not to subscribe to them.

Prior to making these decisions, the CRTC held extensive national public consultations. We examined issues concerning the provision of French-language radio and television services (including specialty services) in communities where Francophones are in the minority. After weighing public input and the

Enabling minority Francophone communities to access more French-language services

[1] For more details, see the CRTC's *Broadcasting Policy Monitoring Report, 2000* or visit http://www.crtc.gc.ca/ENG/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1_e.htm.

technological constraints inherent in this period of transition from the analog to digital modes of distribution, the CRTC decided that:

- ✓ Based on the number of subscribers and the capacity of digital technology, licensees will be required to offer more Canadian pay and specialty television services, in English and French, to better respond to the needs of audiences whose official language is that of the minority.

- ✓ Analog cable distributors will be required to distribute at least one CBC signal and one Société Radio-Canada signal.

The CRTC also encourages more production of quality programs that showcase Francophone minorities, increased broadcasting of French-language regional productions, and more frequent use of independent producers from outside Quebec.

Social prosperity

The CRTC is committed to providing Canadians with access to a variety of innovative, high quality communications services. In order to learn what Canadians need and want from their communications services providers, the CRTC invites citizens to participate in its public processes and welcomes their proposals and input on all issues. The CRTC carefully weighs all of the evidence, including the public input, before deciding how to regulate, or to forbear from regulating, Canadian communications industries.

There are risks associated with consultative processes. As opinions will always differ on any given subject, all participants in our public processes will not always be satisfied with the outcomes. Nevertheless, the CRTC strongly encourages extensive public input in its decision-making processes and will continue to welcome such participation to help it determine what benefits Canadians want from their communications industries and what costs they are willing to pay for those benefits.

The following achievements highlight the CRTC's commitment to providing Canadians with communications services that meet their needs.

CRTC licences 289 new digital channels

The global television broadcasting industry is upgrading to digital and the CRTC will be instrumental in facilitating the roll out of digital TV in Canada. The first major step toward digitization came with the approval of 289 applications to provide digital pay and specialty services. The Commission received over 450 applications for digital licences. Of those, we approved:

- ✓ 16 English and 5 French-language Category 1 applications;
- ✓ 262 Category 2 applications;
- ✓ 2 pay-per-view applications; and
- ✓ 4 video-on-demand applications.

Category 1 channels are those that cable and satellite service providers who use digital technology will be required to carry. In contrast, Category 2 licensees must negotiate with distributors for access. Cable and satellite service providers can choose whether or not to offer Category 2 channels to their subscribers who, in turn, can choose whether or not to subscribe to them. We anticipate that we may see the launch of between 40 and 50 of those channels in the fall of 2001.

The licensing of these new channels will:

- ✓ help drive the penetration of digital technology in Canada;
- ✓ provide new windows for Canadian talent;
- ✓ offer viewers a wide array of new choices; and,
- ✓ because they include a number of ethnic services in a variety of languages, provide diversity of voices across the broadcasting spectrum.

Service improvement plans extend more and better services to Canadians

In 1999, the CRTC adopted a basic service objective for telephone companies. Now, through service improvement plans, the companies are required to plan for and provide basic service to residences and businesses that are either unserved or underserved. The objective is to provide such services as single line touch-tone with local access to the Internet, access to operator and directory assistance services, and access to the long distance network as part of their service improvement plans.

In the last year, the CRTC approved service improvement plans (SIPs) filed by Northwestel, Northern Telephone, Amtelecom, North Frontenac and O.N. Telecom. Northern Telephone's SIP is particularly noteworthy. They identified 4,700 customers with two- or four-party lines and an estimated 1,000 additional unserved customers. Those customers will be upgraded or provided with service over the course of the next three years. During that same period, Northwestel will extend service to over 500 customers and upgrade local access service to another 2,500 customers.

The CRTC has also initiated a review of the major telecommunications companies' (such as Bell, Telus, Telus Quebec and Télébec) SIPs and it anticipates that they will unroll their service improvement plans beginning in 2002.

Affordable telephone access for all Canadians

One of the Commission's goals is to facilitate affordable local residential telephone service to all Canadians. Canada is one of the best-connected countries in the world, due, in large part to the CRTC's policies and decisions. Over the last decade, between 98 and 99 percent of all Canadian households have had at least one telephone.

To smooth the progress of affordable local residential service for Canadians in rural and remote areas, the Commission developed a new contribution collection mechanism. This mechanism provides a subsidy for the provision of local residential service in high-cost

serving areas. The subsidy means that Canadians living in areas where the cost of providing local telephone service exceeds the revenue it generates for the telephone company have access to affordable basic local residential service. In the past year, the Commission has reviewed and revised the contribution mechanism to promote competition and economic efficiency while extending fair and equitable treatment to all ratepayers. Ultimately, our purpose is to ensure that Canadians in high-cost serving areas continue to have access to high quality telephone service at affordable rates.

While some Canadians have seen increases in their local residential telephone service charges, the impact has been relatively low, in part because of another Commission regulatory decision. To provide a form of price protection to consumers, the CRTC adopted a regulatory regime known as 'price caps'. The price cap regime sets an upper limit for a basket of local services. That limit generally restricts price changes to the annual change in the rate of inflation minus an adjustment for productivity gains.

Since the inception of the price cap regime in 1998, the average annual rate changes in basic residential service have been less than 2%. While rural rates rose more than the 2% average in Western and Central Canada in 2000, rural rates generally remain lower than urban rates. In the Atlantic Provinces, urban and rural rates are equal and have not increased since 1998. The Commission is currently reviewing the price cap regime to determine, among other things, what changes, if any, are necessary for the Commission to achieve its objective of affordable telephone access for all Canadians.

Dial 211 for public information and referral services

By allocating the 211 number to a community information and referral service, the Commission is helping communities to help themselves. When operational, the 211 service will provide a single point of contact and referral for people seeking assistance from government health and social agencies and reduce the frustration and confusion that often accompany attempts to find the right person or agency. Having a nationally recognized and locally implemented 211 service will also help various community agencies, such as the United Way, local distress centres, Kids Help Phone, and volunteer centres, to better plan services to meet emerging community needs. The CRTC Interconnection Steering Committee (CISC) will be asked to address any potential technical implementation difficulties. The telecommunications carriers will bear the costs of re-routing the calls from current information and referral numbers to 211.

> *"The 211 service will help the public find the right person or agency much faster"*
> *David Colville, CRTC Chairperson, August 9, 2001*

Telemarketing restrictions extended

Canadians are tired of receiving unsolicited faxes and voice solicitations. In 1999, the CRTC received an average of 162 complaints per month about telemarketers. In 2000, that number increased by 73% to 280 complaints per month. The Commission has taken

steps to provide Canadians with relief. On March 5, 2001, the Commission extended telemarketing restrictions to all telecommunications service providers. These rules include restrictions on certain types of telemarketing communications and penalties for breaking those rules[2]. Now, no matter where they live or what type of telecommunications service provider they use, Canadians can ask that individual telemarketers remove their telephone number from telemarketing lists. All people and organizations that place calls to solicit money or sales must provide an address and telephone number where Canadians can make that request.

The CRTC is currently consulting Canadians for their input on how well the rules meet their needs and whether or not they think changes are required.

Increasing demand puts pressure on telephone number supply

The proliferation of new services, the growth in existing services, and the introduction of local competition have created a strong demand for new telephone numbers. Based on this demand, the administrator of the North American Numbering Plan estimates that our current supply of telephone numbers (theoretically 6.3 billion) could become exhausted within the decade. The Commission has been, and will continue to be, proactive in managing this situation. We have established a CISC task force to examine the issues and their potential solutions from a Canadian perspective. We have also sought public comments on the numbering expansion options that the North American numbering committees are contemplating. In an effort to ensure Canadians will continue to have access to telephone numbers when they are needed, we also took steps to secure 27 additional area codes for Canada's exclusive use.

Our goal is to delay the need to expand beyond the current ten-digit plan for as long as possible. We will continue to work in cooperation with the Federal Communications Commission, the Industry Numbering Committee and the US North American Numbering Council to explore alternative numbering plans and to manage Canadian numbering resources in the most efficient and effective manner to reach that goal.

Access to communications services for all Canadians

Canadians have long had access to closed captioning for the hearing impaired. Now, there is an analogous tool available for use by vision-impaired television viewers. Descriptive video, a narration of the play-by-play action on the screen, makes films, documentaries and programs accessible to people who cannot see all of the visual clues. The CRTC is committed to making descriptive video accessible to all visually-impaired Canadians.

---

[2] For details regarding the telemarketing rules, please visit http://www.crtc.gc.ca/ENG/NEWS/RELEASES/2001/l010305.htm

The CRTC's recent group licensing renewal decisions (CTV, CanWest Global, and TVA) included conditions whereby these large broadcasters must increase both the amount of closed-captioning for the hearing impaired and the availability of descriptive video. The Commission expects the networks to start providing descriptive programming and to increase the amount to four hours by 2005.

Economic prosperity

It has been argued that a strong, competitive communications industry is as vital to the Canadian economy in the 21st century as the transcontinental railroad was in the 19th century. The CRTC's policies and competitive frameworks have fostered a strong and competitive industry. Competition in the long distance communication market has encouraged new firms to enter the market and existing firms to create new services in order to retain their customer base. In the broadcasting realm, satellite service providers now compete with the cable companies for subscribers. These and other initiatives directly support the Government's stated objectives of strengthening the Canadian economy and improving the physical infrastructure.

Canada's communications industry is growing and becoming more competitive

Due, in part, to the CRTC's support of competition, Canadians now have a wide variety of choices when selecting a telecommunications service provider. Sixty per cent of Canada's telecommunications services are now fully competitive. The other 40% is fully open to competition, but has not yet developed a competitive structure where two or more companies compete in most regions and product markets[3]. A variety of new services and service providers have emerged with competition. These services include wireline local and long distance services, analog and digital cellular and personal communications services, and satellite services. Telecommunications service providers in Canada include:

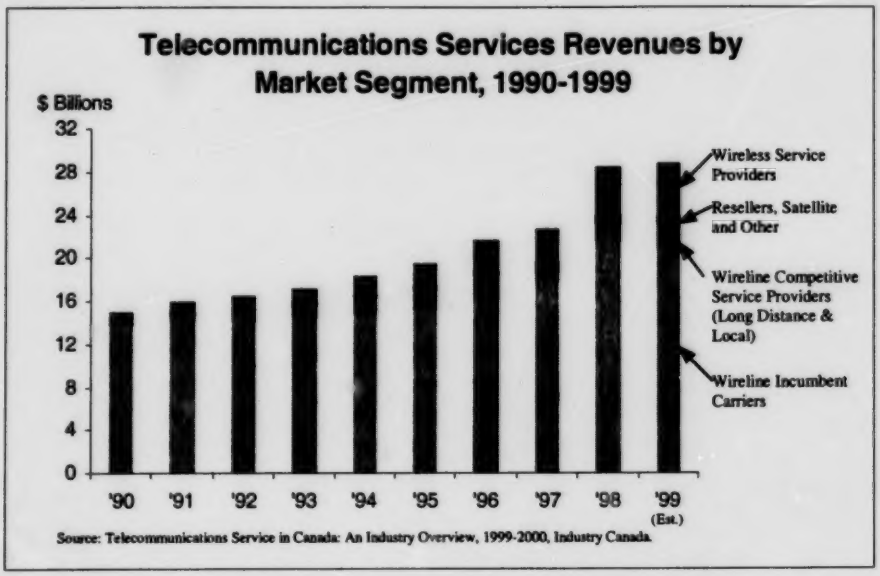
- ✓ 55 wireline incumbent carriers;
- ✓ 49 wireline competitive carriers;
- ✓ 11 wireless service providers;
- ✓ 6 satellite and other telecommunications service providers;
- ✓ 305 resellers; and
- ✓ 456 other service providers (i.e. payphones, international services, and Internet Service Providers).

In the last decade, telecommunications services revenue has increased by 92% to $28.8 billion and telecommunications' share of the total gross domestic product has increased to about 2.5%. In spite of this dramatic increase in revenue and share of gross domestic

---

[3] *Telecommunications Services in Canada: An Industry Overview, 1999-2000*, Industry Canada, 2001. Based on revenue, fully competitive services include long distance, wireless and other telecommunications related services; emerging competition includes local and domestic and Canada-US fixed satellite transmission services. This publication is also available electronically at http://strategis.gc.ca/SSG/sf05414e.html.

product, not all competitors have fared equally in the market place. Some firms are experiencing serious financial difficulties and six have actually withdrawn from the marketplace. The CRTC's role is to foster a competitive environment by implementing competitive frameworks that ensure a level playing field for all competitors; it is up to the individual firms to manage for success.



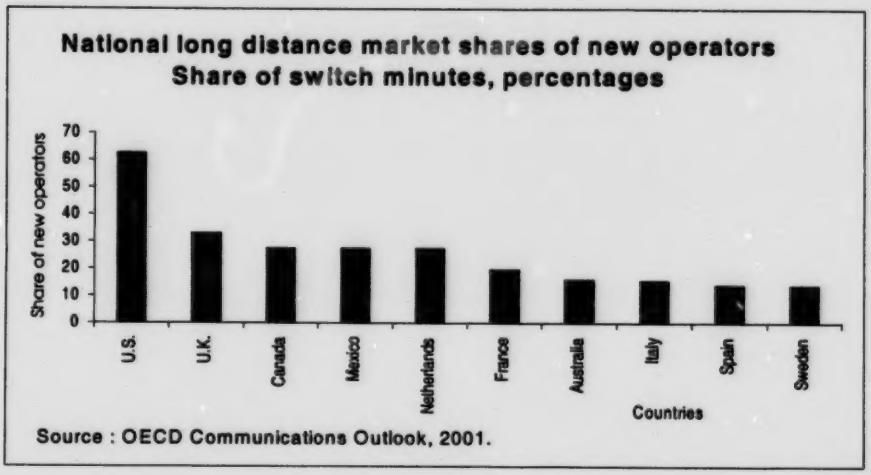
Encouraging a competitive telecommunications environment requires decisions on many complex issues. One such issue is access to wiring inside of buildings. We are currently developing a framework that will set out the terms and conditions for the installation and maintenance of building inside wire when telecommunications providers wish to access it in order to provide services to their customers.

The Commission's forthcoming *Report on Competition* will address the status of competition in Canadian telecommunications markets as well as the deployment and accessibility of advanced telecommunications in all regions of Canada.

Long distance rates plunge

Since the CRTC introduced public long distance competition in 1992, Canadians have seen their long distance telephone rates fall steadily as new entrants devise and customize long distance packages to suit a variety of consumer needs and carve their niches in a rapidly expanding market. For example, some Canadians are now able to take advantage of monthly long distance savings plans that, with some time-of-day restrictions, offer 800 minutes of long distance service within Canada for $20 or $0.025 per minute. Long distance consumption has increased as rates have decreased. Between 1993 and 1999, long distance communications minutes grew by about 10% annually, or approximately

90% when compounded over that time period. Long distance revenue over the same period increased by only 13%[4].



Other decisions we have made reduced costs for long distance providers. In March 2000 the Commission approved a 58% reduction ($0.07 to $0.03) per minute per end to the major incumbent telephone companies' Direct Connection service charge to competitive long distance service providers. In November of the same year, the revision of the contribution mechanism (details appear on page 22) spread the contribution burden over a broader range of service providers and thus significantly lowered the amount long distance providers will pay.

This year, the Commission was proud to welcome residents of Canada's north (Northwest Territories, Yukon, Nunavit, and northern British Columbia) to the benefits of long distance competition. Commencing on January 1, 2001, the long distance market in the portion of the country served by Northwestel was opened to toll competition, with off-peak rates set at $.10 per minute, capped at $25 for the first 600 minutes.

"Canadians get a good deal on communications costs. The prices paid by Canadian consumers are still the lowest on the continent" The Yankee Group, 2001[5]

[4] *Telecommunications Services in Canada: An Industry Overview, 1999-2000.* Industry Canada, 2001. See also: http://strategis.gc.ca/SSG/sf05414e.html

[5] The Yankee Group, 2001: http://www.yankeegroup.com/webfolder/docmanager.nsf/01/68B506466FB4E55485256A63004B8BEE?opendocument

In another decision, the Commission agreed to a transitional approach to regulation when SaskTel fell under CRTC jurisdiction on June 30th, 2000. SaskTel agreed to align their terms and conditions of service with those of Canada's other major telephone companies. As a result, the CRTC forbore from regulating services such as long distance and wireless.

Local competition lags behind expectations

Canadians have become accustomed to long distance competition and the savings it provides. To establish the remaining conditions necessary to make Canada one of the world's most competitive countries in the telecommunications sector, the Commission enabled local telephone service competition in May 1997. In the four ensuing years, the Commission approved tariffs for 20 local operators and received proposals from another 24[6].

Most of today's local competition is in the business market; progress towards competition in the residential telephone market has been disappointing. Access to rights of way, high infrastructure costs and co-location issues have impeded the rapid expansion of local competition. The CRTC is committed to fostering competitive local telephone service in both the residential and business markets. To that end, the Commission has taken a number of steps:

- ✓ In the precedent setting City of Vancouver/Ledcor decision, the Commission ruled that the City of Vancouver is entitled to recoup only the actual costs it incurs in providing access to municipal rights-of-way but is not entitled to any form of market-based or other fees for the use of space in rights-of-way.

- ✓ Incumbent local exchange carriers filed proposals with the Commission to restructure their rate bands, to identify high-cost areas and to revise their local loop rates[7]. The Commission approved those proposals and anticipates that Canadians will benefit from the changes that will result. Subsidies for basic local service will be targeted in high-cost areas only. Reduced local loop rates will provide cost reductions for competitors providing service in the local telephone market, thus facilitating local competition.

- ✓ New entrants' use of equipment co-located in the incumbents' central offices is an important component of facilities-based local competitive entry. Over the last year, the Commission has adjusted co-location rules to ensure that new entrants can compete efficiently and effectively. In addition, the Commission has been examining co-location approaches internationally to determine what

---

[6] *Telecommunications Services in Canada: An Industry Overview, 1999-2000.* Industry Canada, 2001 or http://strategis.gc.ca/SSG/sf05414e.html. Table B-5 contains a list of all registered and proposed Competitive Local Exchange Carriers.

[7] Local loops are the cables that run from customers' premises to the telephone exchange. Unbundling of the local loops made them available to competitive local exchange carriers. See also http://www.crtc.gc.ca/archive/eng/Decisions/2001/DT2001-238.htm

they might add to Canada's regime. Once this examination is complete, the Commission will consider whether its research has identified sufficient potentially realistic alternatives to warrant a public consultation on those alternatives.

Equity and fairness for all

As a public regulatory agency, the CRTC is committed to consulting the industries it regulates, consumer groups, and the Canadian public on questions before it. The Commissioners base their decisions on those consultations and the detailed issue analyses performed by the Commission's professional staff. The Commission strives to ensure that all of its decisions are equitable and fair and in the best interests of the industries it regulates and Canadian citizens. The CRTC is also committed to streamlining its processes, ensuring those processes remain both open and transparent, making its information holdings accessible, reducing the administrative burden it places on the communications industries, and generally improving services to industry and the Canadian public.

Alternative dispute resolution mechanism expedites process

The CRTC Interconnection Steering Committee – a cooperative effort involving industry and public interest groups and the CRTC – was established as an alternative to formal and often lengthy public proceedings for the implementation of local competition. The CISC is a dynamic body that expands and contracts to meet the industry's changing needs. Within the last year, the number of permanent working groups has been reduced to eight while the number of ad-hoc working groups has increased to six. Since its inception, CISC has been instrumental in designing the process to implement the new contribution collection mechanism as well as resolving disputes on such issues as competitive payphones, co-location, and inbuilding wire.

When our other Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms have been used, they have resolved industry disputes within an average of 60 days. The use of the ADR for non-policy and less complex disputes has reduced administrative burden on the industry, provided stakeholders with methods of more direct and effective input and resulted in speedier dispute resolution and greater stakeholder confidence in CRTC processes.

Reducing the regulatory burden for small cable companies

Reducing the regulatory burden on smaller cable companies will permit them to dedicate more of their resources to their customers. With this end in mind, the CRTC launched a review of its licensing and regulatory regime for cable distribution undertakings, with an emphasis on its dealings with smaller cable systems. The Commission's objectives are:

- ✓ to reduce the administrative burden on cable licensees and the CRTC;
- ✓ to ensure that we meet objectives of the *Broadcasting Act*; and
- ✓ to ensure that the public interest is served.

The Commission's new initiatives acknowledge the rapidly changing broadcast distribution environment and the growing consolidation and regionalization of the larger cable companies. They also address the needs of the smaller cable operators who function in an increasingly competitive marketplace. The CRTC has:

- ✓ exempt 441 cable systems that serve small and rural communities and have fewer than 2,000 subscribers from licensing and associated regulations; and
- ✓ proposed a system of regional licensing for cable systems where licensees will be issued a maximum of three cable licences for each licensee operating in a region. The three licences will cover each of the three classes of cable licences.

Reducing the regulatory burden allows the cable companies and the CRTC to make more effective use of limited resources.

The Commission believes that the first of the above initiatives will produce operational savings for smaller operators. There will be no licence fees and reduced administrative, legal and paperwork costs as a consequence of not having to deal with the Commission. Smaller cable systems will ultimately have greater flexibility. That flexibility will allow them to focus on customer service and delivery of new products and, ultimately, to be more competitive with the Direct to Home and Multiple Distribution Systems in their market.

The move to regional licensing would greatly reduce the amount of paper each licensee sends to the Commission and the administrative expenses associated with preparing that paper work. We see the conversion to regional licensing beginning with licences coming up for renewal in 2002, following public consultations that will be held in the fall of 2001 and the implementation of the required changes to the current regulations.

Implementing the Service Improvement Initiative

The Service Improvement Initiative (SII) is a key component of the Government's commitment to citizen-centred service delivery. This initiative aims to achieve a significant and quantifiable improvement in client satisfaction over the next five years.

Timely and effective service delivery is one of the CRTC's key management priorities. We recognize that the CRTC's ability to respond quickly and effectively to public concerns, and to applications from the industries it regulates, is critical to maintaining a strong and competitive communications environment. We are currently planning how we will implement the SII in the delivery of our key services to both the firms we regulate and to all Canadians with a view to maintaining and strengthening our highly competitive communications environment.

Application processing times show steady decrease

Reduced waiting time, faster decisions, and, ultimately, enhanced industry competitiveness are a few of the results Canadians have realized, and will continue to experience, with the implementation of service standards for the processing of broadcasting applications. The CRTC implemented its first set of broadcasting service standards in April 2000. We witnessed a significant improvement in application processing times within the first year[8]. To further enhance the quality of its service, the CRTC will introduce even more rigorous standards on April 1, 2003.

We are bound by the *Telecommunications Act* to complete our deliberations on tariff applications within 45 days or to notify the applicants that we will not be able to do so. Over the course of the coming year, we will develop and implement more detailed service standards for telecommunications application processing.

Meeting the Government's objectives

The CRTC on-line

The CRTC is committed to the Government-On-Line initiative and to implementing e-Government in as many aspects of its operation as is possible. A user survey taken in December 2000 suggested that our web site is a valuable tool. Of the 866 respondents who were not CRTC employees, fully 83% had visited the site before and 60% visited the site either daily (33%) or a few times a week (27%). Whether looking for specific documents or information on proceedings, just over 67% of the survey's respondents gave our site either the highest or the second highest rating available.

We launched our common-look web site in June 2001 http://www.crtc.gc.ca/ and our electronic complaints and inquiries facility is also up and running. To further our responsiveness to Canadians, we are part of the Canadian Consumer Gateway[9] and we are currently preparing additional consumer information for our web site.

Our dedication to e-Government will also directly benefit the industries we regulate. We are currently upgrading or re-creating all of our broadcasting application forms and we expect them to be ready and operational no later than March 31, 2002. In addition, we will implement a secure channel system for telecommunications applicants for the submission of the confidential portions of their applications. This system will, in due course, replace the filing of diskettes.

---

[8] For further details, see http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Circulars/2000/C2000-440.htm for the service standards and http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/standardse.htm for our service results to 31 March 2001.

[9] For further details, see http://consumerinformation.ca/.

Ensuring new ideas and continuity: Human resources are key

The Government's initiative to revitalize the Public Service requires commitment to recruiting new talent, developing existing capabilities, retaining staff, and actively engaging in succession planning. In the past year, the CRTC engaged in an aggressive two-pronged recruitment campaign. Through newspaper advertisements we recruited significant new talent for our expanding telecommunications operation. We also participated in the Government's Management Trainee Program for the first time and committed ourselves to employ two management trainees. These new additions to the CRTC bring fresh new ideas and increase its ability to groom successors for the more senior staff who will be retiring over the next five years. Together, these initiatives bring both new ideas and continuity to the CRTC, thereby enabling the industries it regulates and the Canadian public to remain confident in its processes and decisions.

Other forthcoming initiatives

We would also like to preview a few of the initiatives that we will be setting in motion on behalf of Canadians in the forthcoming months. In the telecommunications sector, we will work to ensure that our frameworks foster competition, to provide an appropriate regulatory environment to serve our customers efficiently, to ensure consumer interests will remain a priority, and to ensure local exchange carriers are efficiently and effectively regulated. We will develop a comprehensive system to monitor the state of competition and to ensure that the competitive processes are working on behalf of all Canadians. Finally, we will take measures to improve consumer awareness of the services that are available, their alternatives, and their rights and obligations.

In the broadcasting sector, we will continue to encourage choice and a Canadian presence. We will strive to maximize Canadian content in all media and encourage the delivery of a broad range of communications services, both analog and digital. We will encourage communications services that reflect Canadian values and are responsive to consumer needs; facilitate the development of more community oriented programming; and ensure that Canadians have a broad range or communications services and service providers. We will also ensure an innovative and responsive organization by increasing public awareness and our dialogue with Canadians; refocusing and transforming our processes to be more responsive to Canadians; investing in our employees; and ensuring accountability to Canadians and to those we regulate.

APPENDICES

Appendix A: Financial Information & Summary Tables

Throughout this performance report, we have recounted our accomplishments from the perspective of our new Planning, Reporting and Accountability Structure's (PRAS) single business line. Our financial reporting is presented in terms of our former business lines – Canada's Voices and Choices for Canadians – to maintain consistency with our Report on Plans and Priorities, 2000-2001. Next year, our financial report will reflect our one business line.

Canada's Voices	
Planned Spending	$19.7 million
Total Authorities	*$21.0 million*
2000-2001 Actuals	**$20.9 million**

Choices for Canadians	
Planned Spending	$18.3 million
Total Authorities	*$18.6 million*
2000-2001 Actuals	**$18.6 million**

Financial Summary Tables

Table 1:	Financial Requirements by Authority
Table 2:	Comparison of Total Planned to Actual Spending
Table 3:	Historical Comparison of Total Planned Spending versus Actual Spending by Business Line
Table 4:	Comparison of 2000-2001 Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line
Table 5:	Revenue by Business Line
Table 6:	Contingent Liabilities

Table 1 Financial Requirements by Authority - 2000-2001 ($ millions)

		2000-2001		
Vote	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Planned Spending	Total Authorities	Actual
70	Program expenditures	3.4	4.5	4.4
(S)	Contribution to employee benefit plans	4.5	5.0	5.0
	Total CRTC	**7.9**	**9.5**	**9.4**

Table 2 Comparison of Total Planned to Actual Spending ($ millions)							
Business Lines	**FTEs**	**Operating**	**Capital**	**Grants & Contributions**	**Total Gross Expenditures**	**Less: Respendable Revenue**	**Total Net Expenditures**
Canada's Voices	228	19.7	-	-	19.7	15.7	4.0
(Total Authorities)	*236*	*21.0*	-	-	*21.0*	*16.6*	*4.4*
(Actuals)	226	20.9	-	-	20.9	16.6	4.3
Choices for Canadians	202	18.3	-	-	18.3	14.4	3.9
(Total Authorities)	*194*	*18.6*	-	-	*18.6*	*13.5*	*5.1*
(Actuals)	185	18.6	-	-	18.6	13.5	5.1
Total (Planned)	430	38.0	-	-	38.0	30.1	7.9
(Total Authorities)	*430*	*39.6*	-	-	*39.6*	*30.1*	*9.5*
(Actuals)	411	39.5	-	-	39.5	30.1	9.4
Other Revenue and Expenditures							
Non-Respendable Revenue							(89.2)
(Total Authorities)							*(92.3)*
(Actuals)							(92.3)
Cost of Services Provided By Other Departments							16.1
(Total Authorities)							*13.3*
(Actuals)							13.3
Net Cost of Program*							(65.2)
(Total Authorities)							*(69.5)*
(Actuals)							(69.4)

* Brackets indicate that the revenue received exceeds the gross costs of the program.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)

Business Lines	Actual 1998-99	Actual 1999-00	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Voices	19.1	20.1	19.7	21.0	20.9
Choices	17.8	17.5	18.3	18.6	18.6
Total	**36.9**	**37.6**	**38.0**	**39.6**	**39.5**

Table 4 Comparison of 2000-2001 Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ millions)

Organization	Business Lines: Canada's Voices	Business Lines: Choices for Canadians	Totals
Executive	1.6	1.7	3.3
(Total Authorities)	*1.6*	*1.6*	*3.2*
(Actuals)	**1.6**	**1.6**	**3.2**
Executive Director, Telecommunications	0.1	7.6	7.7
(Total Authorities)	*0.2*	*7.3*	*7.5*
(Actuals)	**0.1**	**7.3**	**7.4**
Executive Director, Broadcasting	9.3	-	9.3
(Total Authorities)	*9.4*	-	*9.4*
(Actuals)	**9.2**	-	**9.2**
Legal	0.9	0.8	1.7
(Total Authorities)	*0.9*	*0.9*	*1.8*
(Actuals)	**0.9**	**0.9**	**1.8**
Secretariat & Client Services	3.4	3.4	6.8
(Total Authorities)	*4.1*	*4.0*	*8.1*
(Actuals)	**4.3**	**4.0**	**8.3**
Finance & Corporate Services	2.6	2.8	5.4
(Total Authorities)	*2.8*	*2.8*	*5.6*
(Actuals)	**2.8**	**2.8**	**5.6**
Human Resources	0.8	0.9	1.7
(Total Authorities)	*1.0*	*1.0*	*2.0*
(Actuals)	**1.0**	**1.0**	**2.0**
Communications	1.0	1.1	2.1
(Total Authorities)	*1.0*	*1.0*	*2.0*
(Actuals)	**1.0**	**1.0**	**2.0**
Total (Planned)	19.7	18.3	38.0
(Total Authorities)	21.0	18.6	39.6
(Actuals)	**20.9**	**18.6**	**39.5**
% of Total	**52.9**	**47.1**	**100**

Table 5 Revenue by Business Line ($ millions)					
Respendable Revenue					
			2000-2001		
Business Line	**Actual 1998-99**	**Actual 1999-00**	**Planned Revenue**	**Total Authorities**	**Actual**
Canada's Voices*	15.5	16.3	15.7	16.6	16.6
Choices for Canadians**	13.8	13.0	14.4	13.5	13.5
Total Respendable Revenue	29.3	29.3	30.1	30.1	30.1
Non-Respendable Revenue					
			2000-2001		
Business Line	**Actual 1998-99**	**Actual 1999-00**	**Planned Revenue**	**Total Authorities**	**Actual**
Canada's Voices*	75.0	80.4	85.1	88.2	88.2
Choices for Canadians**	4.3	4.6	4.1	4.1	4.1
Total Non-Respendable Revenue	79.3	85.0	89.2	92.3	92.3
Total Revenue	108.6	114.3	119.3	122.4	122.4

* Broadcasting licence fees.
** Telecommunications fees.

Table 6 Contingent Liabilities ($ millions)			
	March 31, 1999	**March 31, 2000**	**Current as of March 31, 2001**
Litigations	0	0	0
Total	**0**	**0**	**0***

* Note: In the Public Accounts for the period ending March 31, 2001, a contingent liability totalling $2,500 was identified.

Explanation of Revenue

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. Pursuant to this section of the Act, the Commission implemented new *Broadcasting Licence Fee Regulations*. This was in direct response to a Treasury Board decision granting the CRTC "vote netting" authority for regulation of the broadcasting industry. The CRTC now requires funding, in the form of licence fee

revenue, by April 1 of each year to finance the Commission's operating expenditures for the regulation of the broadcasting industry.

These regulations apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the fee regulations. Every licensee subject to those regulations is required to pay annually to the Commission a Part I licence fee, payable on April 1 each year and a Part II licence fee, payable on or before November 30 each year. The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs, and is equal to the aggregate of:

- ✓ the costs of the Commission's Broadcasting Activity; and
- ✓ the share that is attributable to the Commission's Broadcasting Activity of:
  - ✓ the costs of the Commission's administrative activities, and
  - ✓ the other costs that are taken into account to arrive at the net cost of the Commission's program, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

There is an annual adjustment amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees are credited to the licensee in the following year's invoice while shortfalls are charged to the licensees.

The Part II fee amounts to 1.365% of a licensee's gross revenue in excess of an applicable exemption limit. A portion of the Part II fees collected by the CRTC is allocated to cover the expenses of Industry Canada for services provided through its Spectrum Management and Regional Operations Activity, including the certification of broadcast undertakings, the broadcast inspection program and the investigation of complaints of interference to broadcast reception.

For 2000-2001, a total of $103.8 million was collected from broadcasting undertakings ($22.2 million in Part I fees and $81.6 million in Part II fees).

Telecommunications Fees

The *Telecommunications Fees Regulations*, 1995 made under section 68 of the *Telecommunications Act*, set out the formula for collecting telecommunications fees from the carriers that the Commission regulates. Each company that files tariffs must pay fees based on its operating revenue, as a percentage of the revenue of all the carriers that file tariffs.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

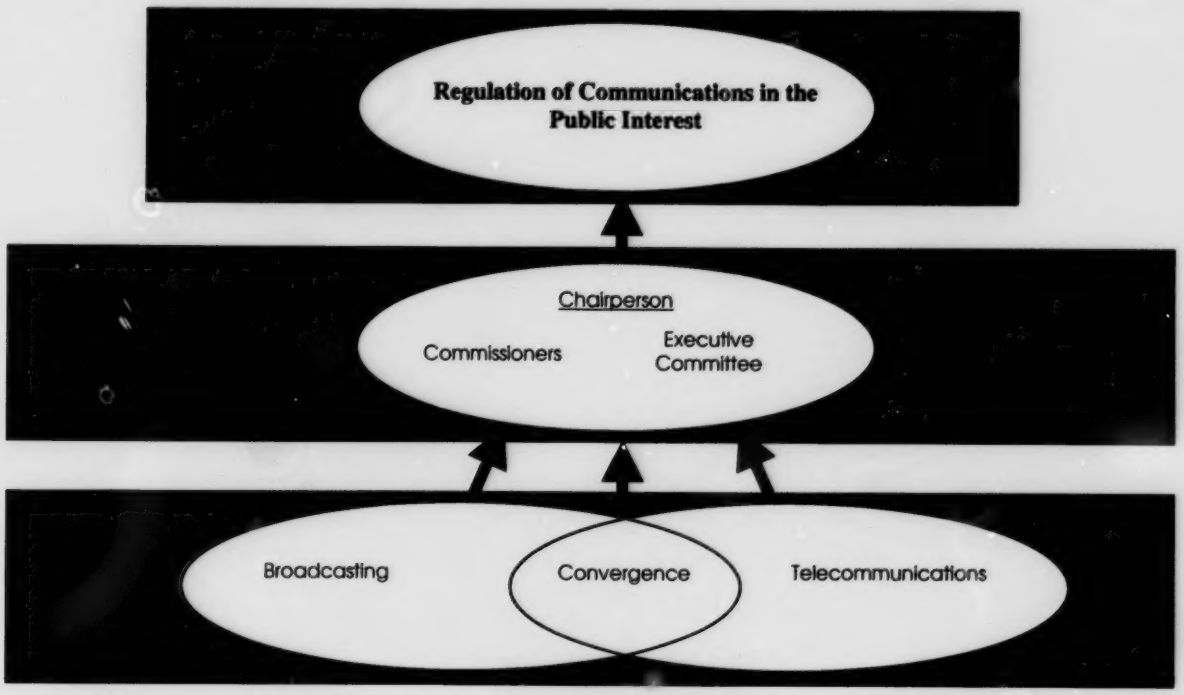
- ✓ the cost of the Commission's telecommunications activity;
- ✓ the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and

- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

These costs are set out in the Expenditure Plan published in the Estimates of the Government of Canada. In 1995-1996, the Commission obtained authority for basing revenue on current year estimates and adjusting the annual telecommunications fees charged to the Commission's actual expenditures on telecommunications activities during the fiscal year. Any excess fees are credited to the carriers, while shortfalls are subject to an additional billing.

For 2000-2001, $18.6 million was collected in CRTC telecommunications fees.

Appendix B: CRTC Activity Structure



Appendix C: Contacts for Further Information

CRTC Members

Chairperson	*David Colville*	(819) 997-3430
Vice-Chairperson, Broadcasting	*Andrée P. Wylie*	(819) 997-8766
Vice-Chairman,	*David Colville**	(819) 997-3430
Telecommunications	(Atlantic)	(902) 426-7997
Commissioner	*Andrew Cardozo*	(819) 997-4330
Commissioner	*David McKendry*	(819) 997-4813
Commissioner	*Joan Pennefather*	(819) 953-7882
Commissioner	*Jean-Marc Demers*	(819) 997-4206
Commissioner	*Stuart Langford*	(819) 953-2935
Commissioner	*Barbara Cram**	(819) 997-4485
	(Manitoba/Saskatchewan)	(204) 983-6306
Commissioner	*Andrée Noël**	(819) 997-3831
	(Quebec)	(514) 496-2370
Commissioner	*Ronald D. Williams**	(819) 953-0435
	(Alberta/Northwest Territories)	(780) 455-6390
Commissioner	*Martha Wilson**	(819) 997-2431
	(Ontario)	(416) 954-6269
Commissioner	*Cindy Grauer**	(819) 997-9411
	(B.C./Yukon)	(604) 666-2914

* These commissioners also have regional responsibilities.

Client Services - Central Office

Toll-free	**1-877-249-2782**
Client Services	(819) 997-0313
Public Examination Room	(819) 997-2429/994-0863
Access to Information & Privacy	(819) 994-5366
Library	(819) 997-4484
TDD	(819) 994-0423

Fax Numbers

General	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finance and Corporate Services	(819) 953-5107
General Counsel	(819) 953-0589
Human Resources Information	(819) 997-2219

Electronic Access

Internet: http://www.crtc.gc.ca/
E-mail: info@crtc.gc.ca

Our Offices

CENTRAL OFFICE
Les Terrasses de la Chaudière
Central Building
1 Promenade du Portage
Hull, Quebec
J8X 4B1

MAILING ADDRESS
CRTC
Ottawa, Ontario
K1A 0N2

IN NOVA SCOTIA
Bank of Commerce Bldg.
1809 Barrington Street
Suite 1007
Halifax, Nova Scotia
B3J 3K8
Tel: (902) 426-7997
Fax: (902) 426-2721
TDD: (902) 426-6997

IN QUEBEC
405 de Maisonneuve
Montréal, Quebec
H2L 4J5
Tel: (514) 283-6607
Fax: (514) 283-3689
TDD: (514) 283-8316

IN ONTARIO
55 St. Clair Avenue East
Suite 624
Toronto, Ontario
M4T IM4
Tel: (416) 952-9096

IN MANITOBA
275 Portage Avenue
Suite 1810
Winnipeg, Manitoba
R3B 2B3
Tel: (204) 983-6306
Fax: (204) 983-6317
TDD: (204) 983-8274

IN SASKATCHEWAN
Cornwall Professional Bldg.
2125 11th Avenue
Suite 103
Regina, Saskatchewan
S4P 3X3
Tel: (306) 780-3422

IN ALBERTA
Scotia Place
Tower 2 (Esso)
10060 Jasper Avenue North West
Edmonton, Alberta
T5J 3N4
Tel: (780) 495-3224

IN BRITISH COLUMBIA
580 Hornby Street
Suite 530
Vancouver, B.C.
V6C 3B6
Tel: (604) 666-2111
Fax: (604) 666-8322
TDD: (604) 666-0778

Appendix D: Legislation Administered and Associated Regulations

Statutes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Broadcasting Act	S.C. 1991, c. 11, as amended
Telecommunications Act	S.C. 1993, c. 38, as amended
Bell Canada Act	S.C. 1987, c. 19, as amended

Regulations and Rules of Procedure

CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations

Index

211 service 25
affordable local residential service 24
Alternative Dispute Resolution (ADR) 31
application processing times 33
BCE 10, 21
Broadcast Policy Monitoring Report 17
Broadcasting Act 9, 11, 32, 44, 51
broadcasting licence fees 44, 51
broadcasting service standards 33
cable companies 5, 16, 26, 31, 32
Canada's Voices 39, 41, 42, 43
Canadian content ..... iii, 11, 15, 17, 18, 19, 34
Canadian culture 17
Canadian programming 5, 15, 17, 18, 19, 20
Canadian talent ..... iii, 15, 17, 20, 23
Canadian Television Fund 20
CanWest Global 10, 19
Chairperson's Message 5
Choices for Canadians 39, 41, 42, 43
CISC 25, 26
closed captioning ..... iii, 26
common calling areas 11
competition ..... iii, 5, 6, 9, 10, 11, 15, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34
competitive frameworks 5, 10, 26, 27
consultations 19, 22, 31, 32
contacts 49
contribution collection mechanism 24, 31
CRTC Activity Structure 47
CRTC Broadcasting Policy Monitoring Report 21
CRTC Interconnection Steering Committee 25
CTV 10, 19, 21
cultural prosperity 15, 17
descriptive video ..... iv, 26
digital channels 15, 23
digital technology ..... iii, 5, 10, 22, 23
digital television iii
Direct Connection service 29
diversity ..... iii, iv, 3, 5, 9, 10, 11, 15, 17, 21, 23
economic prosperity 15, 26
e-Government 33, 34
equity and fairness 16, 31
Ethnic Broadcasting Policy 22
ethnic programming 21
ethnic services 21, 23
financial information 39
foreign ownership restrictions 11
French-language services 22
Government-On-Line ..... iv, 33
Independent Funds 20
Ledcor decision 30
linguistic duality 15
local calling areas 11
local competition ..... iii, 30
local loop rates 30
local telephone service 24, 30
long distance ..... iii, 5, 11, 15, 23, 26, 27, 28, 29, 30
Mandate 9
Minister's Message 4
Mission 9
multilingual programming 15, 21
National Broadband Task Force 11
North American Numbering Plan 26
Northern Telephone 24
Northwestel 24, 29
price caps 24
priority programming 18, 19
radio ..... iii, 17, 20, 21, 22
recruiting new talent ..... iv, 34
regional licensing 32
Report on Competition 28
SaskTel 30
scheduling of Canadian programs 18
secure channel system 34
Service Improvement Initiative 32
service improvement plans 23, 24
social prosperity 15, 22
Standing Committee on Canadian Heritage 11
strategic outcomes 15
Telecommunications Act 9, 33, 44, 51
telecommunications application processing 33
telecommunications fees 44, 45
telecommunications services revenue 28
telephone numbers 26
television ..... 1, iii, 5, 6, 9, 11, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 40
TVA 21
under-represented programming 18
viewing of Canadian programs 19
Vision 9
WIC Western 10

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/29-2001
ISBN 0-660-61676-9

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* : *Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

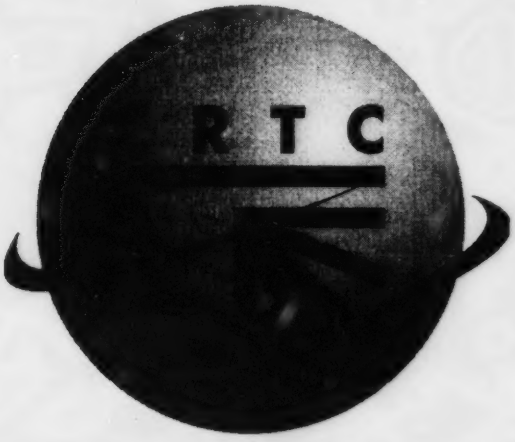
Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Rapport sur le rendement

Pour le période se terminant
le 31 mars 2001

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Résumé iii

SECTION I : MESSAGES 1

Message de la ministre 3
Message du président 5

SECTION II : CONTEXTE STRATÉGIQUE DU CRTC 7

Mandat, vision et mission 9
Les défis passés et présents de notre environnement social et économique 10

SECTION III : LES RÉSULTATS POUR LES CANADIENS 13

Les résultats stratégiques 15
Les réalisations 17

ANNEXES 35

Annexe A: Renseignements et tableaux financiers 37
Annexe B: Structure d'activité du CRTC 45
Annexe C: Renseignements supplémentaires 47
Annexe D: Lois et règlements connexes 49
Index 51

Résumé

- ✓ L'environnement des communications est en constante évolution. La percée de la technologie numérique a ouvert le chemin de la convergence ou de l'intégration de l'information de la télévision, de la presse écrite et de l'Internet. L'introduction de la concurrence a stimulé la diversification des entreprises de télécommunications dans des domaines autrefois réservés aux radiodiffuseurs et vice versa. Nous avons changé notre structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR) pour nous adapter au rythme de cette évolution. Le secteur d'activité du CRTC est maintenant *la réglementation des communications dans l'intérêt public.*

- ✓ Les créateurs et les artistes canadiens, tout comme le public, ont largement tiré profit de la réglementation du CRTC sur le contenu canadien. Les stations de radio et de télévision sont maintenant obligées de consacrer une partie de leur programmation quotidienne à de la musique et à des productions canadiennes afin de soutenir financièrement nos artistes. C'est grâce à de telles obligations que tous les citoyens du Canada peuvent profiter d'émissions reflétant notre dualité linguistique et notre diversité culturelle ; elles stimulent la demande de musique et de productions canadiennes ; elles apportent de plus aux créateurs et artistes canadiens le soutien financier et la reconnaissance nécessaires à leur réussite sur la scène nationale et à leur percée internationale. Par ailleurs, il nous reste toujours à développer des outils de promotion novateurs pour augmenter, proportionnellement à l'accroissement de leur production, l'écoute des émissions de télévision canadiennes anglophones en soirée.

- ✓ Les radiodiffuseurs du monde entier s'engagent rapidement dans la transmission numérique de leurs signaux. Le CRTC a adopté diverses stratégies visant à favoriser l'expansion de la télévision numérique au Canada. En novembre 2000, nous avons approuvé 289 licences de nouveaux canaux numériques par câble. En juin 2001, nous avons publié un projet de politique visant à orienter la transition de la transmission analogique à la transmission numérique en direct. Nous avons soumis ce projet aux commentaires du public et nous tiendrons compte de toutes les opinions émises avant d'adopter cette politique.

- ✓ Au cours de la dernière décennie, la concurrence sur le marché de l'interurbain est devenue une réalité. Aujourd'hui, les Canadiens ont accès à une vaste gamme de fournisseurs de services d'interurbain et de plans d'économies personnalisés, qui ont considérablement réduit les prix des communications interurbaines à l'échelle nationale et internationale. D'autre part, la concurrence locale a gagné quelques marchés d'affaires mais elle n'a pas remporté le succès escompté sur le marché résidentiel. Nous allons poursuivre nos efforts en vue de trouver des moyens créatifs destinés à stimuler une concurrence locale efficace et efficiente.

- ✓ Le CRTC a également pris des engagements en matière sociale. Les Canadiens bénéficient depuis longtemps du sous-titrage codé pour les malentendants et, grâce aux conditions de licences que nous imposons, les malvoyants auront bientôt accès à des services vidéo descriptifs. Nous avons aussi approuvé récemment une demande de création d'un service d'information communautaire et de référence qui, une fois en activité, sera accessible en composant le 211.

- ✓ Ainsi que l'ont souligné les discours du Trône de 1999 et de 2001, le CRTC a contribué de façon significative aux objectifs du gouvernement, en remplissant son mandat de réglementation des communications dans l'intérêt public. Plus précisément, tant par ses décisions de réglementer que de s'abstenir de réglementer, le CRTC a :

    - ✓ favorisé la création d'une solide industrie des communications compétitive qui stimule l'économie nationale ainsi que la création d'infrastructures à long terme, et dont profitent tous les Canadiens ;

    - ✓ élaboré des politiques réglementaires en vue de promouvoir la diversité culturelle, la dualité linguistique et les droits des minorités linguistiques ;

    - ✓ adhéré au projet de gouvernement en direct, pour que le CRTC soit plus accessible aux citoyens ; et

    - ✓ adopté des mesures pour renouveler les ressources de la Fonction publique en recrutant de nouveaux employés, en fidélisant le personnel existant et en veillant à la planification de la relève.

Section I : Messages

Ministre
du Patrimoine canadien

Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) nous incite, en tant que Canadiens et Canadiennes, à célébrer notre diversité culturelle et nos valeurs communes, et offre un modèle aux autres pays de la planète, modèle de tolérance et de respect de la diversité linguistique et culturelle, modèle de développement à l'ère de la globalisation et des technologies de l'information, modèle de société qui mise sur ses forces actives et ses propres valeurs tout en demeurant ouverte sur le monde.

À travers de nombreuses activités et programmes le CRTC travaille en collaboration avec les divers organismes du Portefeuille du Patrimoine canadien et un grand nombre d'intervenants de partout au pays. Le Conseil vise à permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de mieux connaître leur pays et de mieux comprendre son histoire et sa diversité culturelle, mais surtout de le considérer comme un patrimoine à partager et à préserver pour les générations futures.

En appuyant l'expression culturelle canadienne sous toutes ses formes, le Portefeuille du Patrimoine canadien contribue, comme en fait foi le présent rapport, à ce grand projet de société : donner un sens à notre identité et à nos valeurs communes.

C'est notre mission. Et cette mission nous tient à coeur.

Voilà pourquoi le présent Rapport sur le rendement du CRTC fait le point sur les résultats de l'appui, des partenariats et des efforts que nous apportons à l'expression de la culture canadienne sous toutes ses formes et des valeurs canadiennes, aussi bien au Canada qu'à l'étranger. Ces efforts s'inscrivent dans le cadre des changements de société annoncés dans les grandes orientations du gouvernement canadien et viennent renforcer le tissus social et culturel de notre pays.

Sheila Copps

Canada

Message du président

Maintenir l'équilibre des objectifs culturels, sociaux et économiques dans un monde de plus en plus compétitif et convergent s'avère le défi permanent du CRTC dans un environnement où les changements sont quotidiens. Je suis fier de pouvoir affirmer que nous continuons à relever ce défi sur plusieurs fronts. Aujourd'hui plus que jamais, davantage de Canadiens profitent d'une plus grande variété de services de communications à prix abordables.

La technologie de l'information est l'un des moteurs de l'économie actuelle. Stimulée par la technologie numérique, la convergence des médias permettra bientôt l'intégration de toute l'information issue de la télévision, des journaux et de l'Internet. Les Canadiens profiteront du nombre croissant des divers fournisseurs de services de communications nés de la convergence. Le rôle du Conseil sera de continuer à favoriser la convergence, tout en protégeant l'intérêt public.

Respecter et servir nos objectifs culturels dans un monde numérique sans frontières, tel est le défi que nous continuerons de relever. Dans le contexte économique et technologique d'aujourd'hui, nous voulons que tous les Canadiens aient accès à des émissions canadiennes de haute qualité qui reflètent la diversité culturelle et la dualité linguistique du pays. Pour demain, il nous faut envisager un monde où l'Internet, avec des capacités audio et vidéo accrues, deviendra sans doute le plus important mode de communication et la principale source de divertissement. Dans ces conditions, nos outils actuels de réglementation ne suffiront plus. Le prochain défi du CRTC consistera donc à trouver des moyens qui lui permettront de remplir son mandat culturel dans le monde des nouveaux médias.

La concurrence et la consolidation sont deux des caractéristiques du nouvel environnement des communications. Notre système de communications est l'un des plus compétitifs du monde. L'an dernier, les résidents du Nord canadien ont pu, à leur tour, profiter de la concurrence dans le secteur de l'interurbain. Pour la première fois, les fournisseurs de services de satellite ont fait des percées significatives sur le marché traditionnel des cablôdistributeurs. Les structures du Conseil ont facilité le développement de la concurrence et elles continueront à le faire de façon à offrir aux Canadiens un vaste choix de fournisseurs de services.

Faire du Canada le pays le plus compétitif du monde dans le secteur des télécommunications n'a pas été une tache facile. Si nous avons réussi à stimuler la concurrence sur le marché de l'interurbain, nous n'avons pas eu le même succès avec la téléphonie locale. Bien que nous ayons inscrit plusieurs entreprises de services locaux concurrentiels (ESLC), promouvoir le passage à une concurrence généralisée sur le marché de la téléphonie locale reste le principal défi du CRTC.

De par son mandat, le CRTC doit fournir aux Canadiens des services de communications qui contribuent de façon juste et équitable à la prospérité économique du pays. C'est dans cette perspective que nous avons favorisé le développement de services de télécommunications de plus en plus concurrentiels. Un autre volet de notre mandat consiste à assurer aux Canadiens l'accès à des services de télécommunications abordables. Au fur et à mesure que la concurrence réduit l'écart entre les prix de vente et les prix de revient, en particulier au niveau local, notre défi consiste à garantir que les citoyens à faible revenu conservent l'accès à des services abordables.

Au CRTC, le travail se fait en équipe. Conformément aux souhaits exprimés par les Canadiens, nos équipes travaillent avec conscience et professionnalisme à l'élaboration de politiques réglementaires assurant aux citoyens que l'industrie des communications répond à leurs besoins. Nous nous engageons à poursuivre notre tradition de consultation du public aussi bien que des joueurs de l'industrie afin de répondre ensemble aux questions inhérentes à un environnement en continuel changement et de relever les défis qu'il nous impose.

David Colville
Président
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Section II : Contexte stratégique du CRTC

Mandat, vision et mission

Le mandat

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a été établi par le Parlement en 1968 avec mandat de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion ainsi que les fournisseurs de services et les entreprises de télécommunications qui sont du ressort fédéral.

La vision et la mission

La vision et la mission du CRTC découlent directement des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* et elles tiennent également compte de l'environnement changeant des communications.

VISION

Des communications de calibre mondial, avec une présence canadienne distinctive, dans l'intérêt public.

MISSION

Veiller à ce que les communications canadiennes contribuent de façon équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du pays en ayant recours à la réglementation, à la supervision et à un dialogue ouvert avec le public.

L'évolution de l'environnement des communications a donné naissance à des débats et des problèmes qui s'avèrent communs aux secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Historiquement, le CRTC réglait, dans chacun des secteurs d'activité, des questions d'accès aux infrastructures, de propriété étrangère, de maintien de prix abordables, d'accessibilité, de diversité et de qualité de services. Avec l'arrivée de la concurrence, les entreprises de télécommunications ont commencé à se diversifier et à étendre leurs activités dans des domaines jusqu'à présent réservés aux radiodiffuseurs et vice versa. La convergence des idées et des débats a rapidement mené à la convergence de l'exploitation, incitant ainsi le CRTC à adopter une nouvelle structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR). Le présent rapport ne porte que sur un seul secteur d'activité : *La réglementation des communications dans l'intérêt public*. La structure d'activité du CRTC est illustrée par un graphique à l'annexe B.

Les défis passés et présents de notre environnement social et économique

Notre réalité est celle du changement rapide

L'arrivée continuelle de nouvelles technologies numériques et la fusion graduelle des secteurs des télécommunications, de la radiodiffusion et du traitement de l'information constituent un défi quotidien pour le CRTC : assurer l'équilibre des objectifs culturels, sociaux et économiques dans un monde de plus en plus compétitif et convergent. Le maintien d'un tel équilibre nécessite le respect des aspirations culturelles dans un environnement numérique libéré des frontières politiques ou autres, le prompt recours à des solutions opportunes et la promotion d'une juste compétition. Si le CRTC laisse libre cours aux forces du marché, il ne pourra atteindre ni les objectifs d'intérêt public, ni les exigences sociales définis dans son mandat. Le CRTC continuera donc à mettre l'accent sur l'intérêt public tout en poursuivant la promotion d'un marché compétitif.

Consolidation et convergence

Des tendances et des événements d'ordre local, national, et international influencent les politiques, les décisions et les plans du CRTC, qui s'efforce en même temps de s'adapter à l'évolution rapide de l'industrie des communications. Au cours des dernières années, nous avons été témoins de consolidations et de concentrations de propriété de plus en plus nombreuses parmi les sociétés de communications du monde entier, et plusieurs indices nous amènent à penser que cette tendance se maintiendra. Au Canada, le CRTC a approuvé notamment l'acquisition de CTV par BCE et celle de WIC Western par CanWest Global. Faites au nom de la convergence des médias, ces acquisitions misent sur l'éventuel regroupement de l'information issue de la TV, des journaux et de l'Internet, grâce à la technologie numérique. On espère aussi qu'elles contribueront à la création de sociétés plus solides qui produiront des émissions canadiennes de haute qualité. Face à cette convergence et aux obligations imposées par son mandat, le CRTC devra trouver les moyens d'assurer aux Canadiens l'accès à une diversité de voix dans une industrie dynamique et concurrentielle.

Concurrence

La dernière décennie a été témoin d'une concurrence croissante sur le marché national des communications, permettant ainsi aux Canadiens de profiter d'un vaste choix de services et de fournisseurs. Par ailleurs, pour le CRTC, cette même concurrence augmente le défi de maintien du délicat équilibre entre les principes économiques qui sous-tendent les forces du marché d'une part, et les questions sociales et objectifs de justice d'autre part. Le rôle du CRTC restera crucial au fur et à mesure de l'accroissement et de l'intensification de la concurrence. En cette matière, nous mettrons en place de nouveaux cadres de travail et continuerons à résoudre des questions telles que l'accès aux infrastructures et la co-implantation d'entreprises concurrentes dans les installations d'entreprises de télécommunications existantes.

La route de la compétition est parsemée d'obstacles et, inévitablement, quelques concurrents, nouveaux ou anciens seront éliminés. Au Canada, l'industrie des communications fonctionne dans un environnement dynamique où le marché se caractérise par d'énormes besoins en capitaux, la compétition mondiale, des produits éphémères, et des investisseurs à la recherche de revenus proportionnels au profil de risque de l'industrie. Le rôle du CRTC consiste à veiller à ce que les concurrents en présence travaillent sur un pied d'égalité et aient tous une chance de réussir. Ainsi, leur succès final - ou manque de succès - reposera sur les choix de leurs gestionnaires en matière de stratégie et d'exploitation.

Jusqu'où peut aller une communication locale ?

Certaines initiatives du gouvernement provincial constituent aussi des défis pour le CRTC. L'apparition de «mega villes » a relancé les demandes d'extension des secteurs d'appels locaux de la part des politiciens provinciaux et municipaux, ainsi que des habitants des régions rurales et éloignées. Pourquoi, les résidents d'une municipalité doivent-ils payer des frais d'interurbains pour téléphoner aux résidents de la même municipalité et pourquoi les Canadiens des secteurs ruraux et éloignés ne pourraient-ils pas téléphoner dans une plus vaste zone géographique au prix d'une communication locale ? Lors d'une instance d'envergure nationale, le CRTC examinera les critères définissant des secteurs d'appel communs, tout en maintenant l'équilibre coûts/bénéfices.

Propriété étrangère : les règles changeront-elles ?

Un net déclin général de l'évaluation du marché des entreprises de câble et de télécommunications a incité Le *groupe de travail sur le réseau national à large bande*, à recommander un examen urgent des règles imposées par le gouvernement aux propriétaires étrangers de compagnies de câble, de télécommunications et de services de satellite. On a beaucoup spéculé sur les conséquences d'une éventuelle levée des restrictions sur la propriété étrangère. Dans le secteur des télécommunications et de la télévision par câble, l'apport de capitaux étrangers pourrait déclencher une série d'investissements et de fusions qui transformeraient le secteur canadien des communications. Dans un paysage en perpétuel changement, continuer à réglementer l'industrie dans l'intérêt public constituera un véritable défi pour le CRTC

Surveillance de l'industrie de la radiodiffusion : Où allons-nous ?

La façon dont le Conseil réglemente l'industrie de la radiodiffusion sera bientôt scrutée à la loupe lorsque le Comité permanent sur le patrimoine canadien étudiera l'état du système canadien de radiodiffusion et évaluera ses réalisations en regard des objectifs de la Loi sur la radiodiffusion de 1991. Le Comité permanent étudiera les questions relatives au contenu canadien, à la diversité culturelle, au développement de nouvelles technologies et à leur impact sur l'industrie. Bref, les membres du Comité sonderont le cœur du système canadien de radiodiffusion tel que

nous le connaissons aujourd'hui et ils exploreront les avenues à emprunter demain. Attendues pour décembre 2002, les conclusions du Comité permanent et ses recommandations pourraient influencer la façon même dont le CRTC réglemente l'industrie de la radiodiffusion.

Section III : Les résultats pour les Canadiens

Les résultats stratégiques

Fournir aux Canadiens des communications canadiennes qui contribuent de façon juste et équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du Canada

Tableau des résultats stratégiques

Assurer aux Canadiens:	*Par des mesures favorisant :*	*Réalisations clés et principaux défis : (page de référence)*
La prospérité culturelle	✓ Le contenu canadien et des émissions canadiennes	⇨ Croissance constante du contenu canadien et des émissions canadiennes (17) ⇨ L'accroissement de l'écoute des émissions canadiennes entre 19h et 23h reste un défi permanent (19)
	✓ Le développement du talent créateur canadien	⇨ Les radiodiffuseurs investissent dans les émissions canadiennes(19) ⇨ et développent les talents créateurs canadiens (20)
	✓ La diversité culturelle	⇨ Les émissions multilingues au service des communautés ethniques (21)
	✓ La dualité linguistique	⇨ Améliorer les services en français pour les minorités francophones (21)
La prospérité sociale	✓ L'accès à une variété de services de communication novateurs, et de qualité	⇨ Le CRTC octroie 289 licences à des nouvelles chaînes numériques (23) ⇨ Les plans d'amélioration de service permettent d'étendre et d'améliorer le service pour les canadiens (23)
	✓ Des prix raisonnables	⇨ Un service téléphonique abordable pour tous les Canadiens (24)
	✓ La réponse aux besoins des consommateurs	⇨ Le 211 pour des services publics d'information et d'aiguillage (25) ⇨ Extension des restrictions de télémarketing (25) ⇨ L'augmentation de la demande met la pression sur les réserves de numéros de téléphone (25) ⇨ Accès aux services communications pour tous les Canadiens (26) - Services vidéo descriptifs
La prospérité économique	✓ Les marchés et services concurrentiels	⇨ L'industrie des communications du Canada est en pleine croissance et devient plus compétitive (27) ⇨ Chute des tarifs interurbains (28) ⇨ La concurrence sur le marché des appels locaux accuse un certain retard (29)

Tableau des résultats stratégiques

Assurer aux Canadiens	*Par des mesures favorisant :*	*Réalisations clés et principaux défis : (page de référence)*
L'équité et la justice pour tous	✓ Des processus du Conseil justes, crédibles et efficaces	⇨ Un autre mécanisme de résolution des différents accélère le processus (31) ⇨ Le CRTC réduit le fardeau administratif des petits câblodistributeurs (31) ⇨ Mise en œuvre du plan d'amélioration du service (32) ⇨ Le temps de traitement des demandes diminue régulièrement (32) ⇨ Atteinte des objectifs du gouvernement - Le CRTC en ligne (33) - Les ressources humaines sont la clé de la continuité et de l'innovation (33)

Les réalisations

Relation entre ressources et résultats

Le budget d'exploitation du CRTC pour l'exercice 2000-2001 s'élevait à 39,6 millions de dollars. Nous avons assumé nos responsabilités en matière de réglementation et atteint nos objectifs de façon économique, sans dépasser les budgets approuvés.

Plusieurs résultats documentés dans le présent rapport sont le fruit de nombreuses années d'efforts et l'affectation des ressources a été approuvée à différents niveaux budgétaires dans le cadre de nombreux exercices financiers. Le CRTC tend actuellement vers un système qui nous permettra de faire le rapprochement entre les résultats et les ressources allouées pendant de nombreuses années. Plus précisément, grâce aux nouvelles pratiques comptables du gouvernement, comme la Stratégie d'information financière, l'initiative de Gestion moderne et les changements que le CRTC s'apprête à mettre en œuvre – par exemple, la présentation de rapports fondés sur les activités – nous travaillons activement à faire le rapprochement entre les résultats obtenus et des données financières pluriannuelles.

Prospérité culturelle

Dans le Discours du Trône de 2001, le gouvernement a réitéré son engagement à soutenir une culture canadienne vigoureuse par des politiques culturelles qui devront viser l'excellence en matière de créativité et encourager la diversité du contenu canadien. Le CRTC a contribué et contribuera encore de façon directe au développement du talent créateur des Canadiens ainsi qu'aux émissions qui reflètent notre diversité culturelle et notre dualité linguistique, par le biais d'une variété de politiques et de mécanismes réglementaires. Les principaux résultats présentés ci-dessous démontrent que les règlements du Conseil sur le contenu canadien et sa politique d'octroi de fonds au développement des talents canadiens se sont traduits par une croissance substantielle des productions canadiennes multilingues de haute qualité qui reflètent bien notre diversité culturelle.

Croissance constante du contenu canadien et des émissions canadiennes

Les règlements du CRTC et les exigences de licence garantissent l'accès des Canadiens à des émissions canadiennes de qualité. *Le rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 2000*, http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1_f.htm explique comment ces règlements ont soutenu la croissance régulière des émissions canadiennes au fil des ans.

Radio

- ✓ Pour les stations de langue anglaise, le CRTC a fixé le niveau minimal de contenu canadien à 35 %. Pour les stations de langue française, au moins 65 % du contenu musical doit être en français.

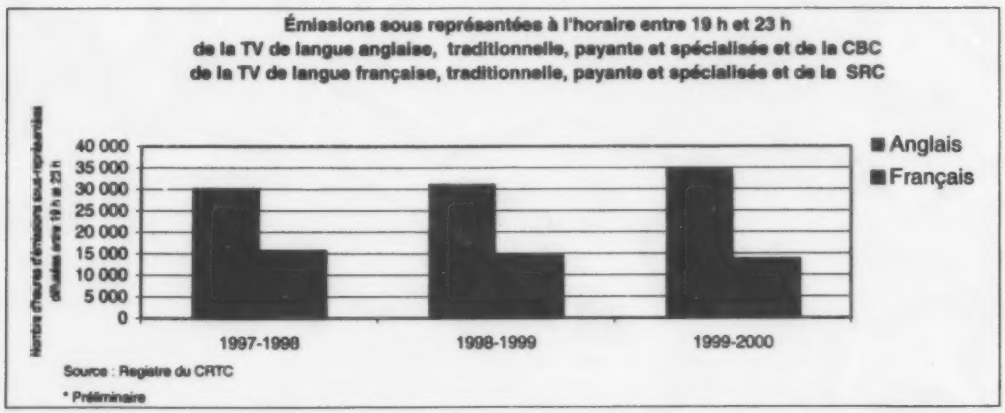
- ✓ Les analyses effectuées régulièrement par le CRTC sur le contenu canadien des stations de langue anglaise et de langue française révèlent que les stations canadiennes respectent les exigences qui leur sont imposées

- ✓ Les artistes canadiens profitent directement de nos règlements sur le contenu canadien. La mise en ondes fréquente de la musique créée par des artistes canadiens contribue à leur reconnaissance, à leur appréciation et, en fin de compte, à leur succès.

Télévision

- ✓ Le CRTC exige que les radiodiffuseurs traditionnels diffusent au moins 60 % d'émissions canadiennes pendant la journée (6h à minuit) et au moins 50 % d'émissions canadiennes pendant la soirée (18h à minuit). Pour les chaînes spécialisées, les exigences sont de 30 à 100 % de contenu canadien. Pendant des années, la programmation en soirée d'émissions canadiennes sous représentées (drame, musique et variétés) fut l'une des priorités du Conseil.

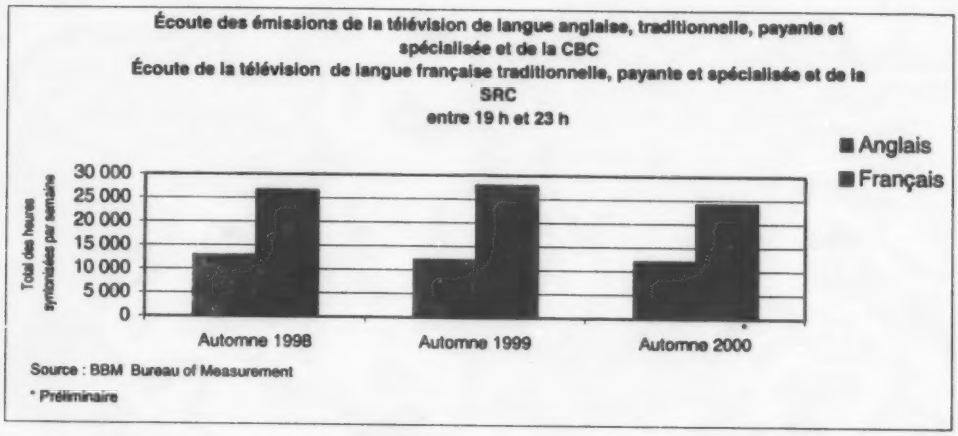
- ✓ Notre nouvelle politique sur la télévision continue dans cette voie et a inclus les documentaires de longue durée, les magazines produits en régions et les magazines de divertissement dans les catégories d'émissions sous représentées rebaptisées « émissions prioritaires ». Le graphique ci-dessous reflète l'augmentation prévue du nombre d'heures d'émissions prioritaires entre 19h et 23h à la télévision de langue anglaise; de telles émissions ont toujours été bien représentées à la télévision de langue française.



Nous allons poursuivre notre surveillance et nos prochains rapports de rendement feront état des progrès accomplis en matière d'émissions prioritaires.

L'accroissement de l'écoute des émissions canadiennes entre 19h et 23h reste un défi permanent

L'effort du CRTC visant à s'assurer de la disponibilité d'émissions canadiennes pour tous les Canadiens s'est soldé par un grand succès ; par contre, malgré cette profusion d'émissions, il faut reconnaître que les émissions canadiennes de langue anglaise n'attirent pas encore l'audience escomptée aux heures de grande écoute. Le graphique ci-dessous illustre une augmentation générale de l'écoute des émissions pendant la journée. Le graphique ci-dessous illustre également les habitudes d'écoute des téléspectateurs qui, entre 19h et 23h, regardent relativement peu les émissions de langue anglaise appartenant aux catégories sous représentées.



Les données concernant l'écoute d'émissions sous représentées et d'émissions prioritaires canadiennes anglophones entre 19h et 23h confirment l'ampleur du défi à relever pour le CRTC. Nous constatons également une légère baisse de la syntonisation d'émissions de langue française appartenant à des catégories sous-représentées. Toutefois, dans l'ensemble, les niveaux d'écoute demeurent élevés. Bien que le Conseil ne puisse réglementer les goûts individuels - comme le goût pour la comédie et les émissions dramatiques étrangères - il continuera à tenir des consultations publiques et à attribuer des licences en vue d'offrir aux Canadiens un choix aussi vaste que possible d'émissions canadiennes de qualité. En août 2001, nous avons prouvé notre engagement envers les émissions prioritaires en imposant à CTV et à CanWest Global, à titre de condition de renouvellement de licence, la mise en ondes de 8 heures par semaine d'émissions prioritaires canadiennes entre 19h et 23h.

Les radiodiffuseurs investissent dans les émissions canadiennes .....

Conformément aux exigences du CRTC en matière de contenu canadien et à d'autres conditions de licence, les radiodiffuseurs investissent massivement dans le développement d'émissions canadiennes. À titre d'exemple, pour l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août 2000 :

- ✓ Les titulaires de licence de télévision conventionnelle privée ont investi 518 millions de dollars (27,7 % de leur revenu total) dans les émissions canadiennes contre 424,5 millions de dollars (23 % de leur revenu) dans les émissions étrangères.

- ✓ Les fournisseurs de services de câble et de satellite ont investi 183 millions de dollars (7,5 % de leur revenu total) de la façon suivante:
  - ✓ 86 millions de dollars dans le fonds canadien de télévision;
  - ✓ 12 millions de dollars dans des fonds indépendants; et
  - ✓ 85 millions de dollars dans d'autres dépenses de programmation, incluant les émissions communautaires.

- ✓ Les services spécialisés ont investi 461 millions de dollars (36 % de leur revenu total) dans les émissions canadiennes contre 169,5 millions de dollars (15 % de leur revenu total) dans les émissions étrangères.

...et développent les talents créateurs canadiens

Les fusions, les acquisitions et autres transferts de propriété feront encore partie intégrante du paysage changeant de l'industrie canadienne de la radiodiffusion. Par une politique imposant aux radiodiffuseurs de verser une partie de la valeur de chaque transaction à l'industrie canadienne de radiodiffusion et au développement des talents canadiens, le CRTC s'est assuré que de telles transactions se font bien au profit de tous les Canadiens.

Radio

- ✓ En règle générale, le CRTC exige que les exploitants de radio commerciale investissent directement dans le développement des talents canadiens, au moins 6 % de la valeur de tous les transferts de propriété et de contrôle.
  - ✓ Entre avril 1998 et septembre 2000, on a enregistré 54 transactions impliquant 199 stations de radio. Ces transactions se sont soldées par un apport de 52,5 millions de dollars au développement des talents canadiens.

- ✓ Le CRTC demande aussi à tous les titulaires de licences de stations de radio commerciales privées de s'engager, dans leur demande de renouvellement de licence, à contribuer au développement des talents canadiens. En 2000, ces contributions se sont élevées à 1,84 million de dollars.

Télévision

- ✓ Le CRTC demande également aux stations de télévision commerciale d'investir directement dans le système de radiodiffusion canadien 10 % de la valeur de tous les transferts de propriété et de contrôle.
  - ✓ La récente intégration BCE/CTV permettra d'insuffler dans le système canadien de radiodifffusion au cours des sept prochaines années, un montant de 230 millions de dollars dont 133 millions seront consacrés à la production indépendante.

- ✓ Le CRTC a approuvé la prise de contrôle de TVA par Quebecor qui se traduira par une contribution de 48,9 millions de dollars au système canadien de radiodiffusion, dans les sept prochaines années. On s'attend également à ce que TVA augmente, de 16 millions de dollars en 2001-2002 à 20 millions d'ici 2007-2008, ses dépenses annuelles consacrées à la production indépendante.

Les émissions multilingues au service des communautés ethniques

La production d'émissions en différentes langues constitue un apport notoire à l'exceptionnelle mosaïque culturelle canadienne. Nos règlements imposent aux stations de radio et de télévision à caractère ethnique de consacrer au moins 60 % de leur semaine de radiodiffusion à des émissions ethniques, et au moins 50 % à des émissions dans une langue tierce. Les 13 stations de radio à caractère ethnique titulaires d'une licence du CRTC desservent au moins 50 groupes linguistiques, de l'afghan jusqu'au yiddish.[1]

Tableau 2.1: Offre d'émissions multilingues selon certaines régions

Région	Langues	Nombre de stations	Heures de diffusion/ semaine
Vancouver	38	3	339
Edmonton	21	1	97,5
Calgary	28	1	163
Winnipeg	14	1	75,5
Toronto	49	6	714
Montréal	21	1	119,5

Source: *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 2000* (CRTC)

La télévision canadienne soutient également notre diversité culturelle. Les marchés de Toronto et de Montréal sont desservis par des services multilingues de télévision traditionnelle. Dans ces marchés comme dans d'autres, les abonnés aux services de câble et de satellite ont accès à des services ethniques distribués à la grandeur du pays. Le CRTC s'est engagé à satisfaire la demande croissante d'émissions ethniques. Par exemple, en réponse à la forte demande d'amélioration du service destiné à la population multiculturelle, multilingue et multiraciale de la région métropolitaine de Vancouver, le CRTC a publié, dans le cadre de sa *Politique sur la télévision à caractère ethnique* un appel de demandes en vue de fournir un service de télévision à caractère ethnique en direct à Vancouver.

Améliorer les services en français pour les minorités francophones

Le Discours du Trône de janvier 2001 a également insisté sur l'engagement du gouvernement à protéger et à promouvoir nos deux langues officielles d'un océan à l'autre. Conformément à l'engagement du gouvernement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle viables et du renforcement de la culture et de la langue

[1] Pour plus de détails voir le Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2000 du CRTC ou visiter le site http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1_f.htm.

française le CRTC a pris un certain nombre de décisions qui donneront aux communautés des minorités francophones la possibilité de souscrire à un plus grand nombre de services en français.

Ces décisions ont été prises par le CRTC à la suite de vastes consultations publiques nationales. Nous avons étudié les questions entourant la fourniture de services de télévision et de radio en français (y compris les services spécialisés) à des communautés où les francophones sont minoritaires. Compte tenu des opinions exprimées par le public et des contraintes technologiques inhérentes à la transition du mode analogique au numérique, le CRTC a décidé que :

Offrir aux minorités francophones un plus grand choix de services en français

- ✓ Compte tenu du nombre d'abonnés et de la capacité de la technologie numérique, les titulaires devraient offrir davantage de services spécialisés et de télévision payante canadiens, en anglais et en français, pour mieux répondre aux besoins des auditoires parlant la langue de la minorité.

- ✓ Les câblodistributeurs en mode analogique devront distribuer au moins un signal de la CBC et un de la SRC.

LE CRTC encourage également une plus grande production d'émissions de qualité mettant à l'écran des minorités francophones, la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions francophones produites en régions, et le recours plus fréquent à des producteurs indépendants de l'extérieur du Québec.

Prospérité sociale

Le CRTC s'est engagé à assurer aux Canadiens l'accès à une variété de services de communications novateurs et de haute qualité. Dans cette optique, le Conseil invite les Canadiens à participer à ses processus publics afin de lui faire savoir ce qu'ils attendent et veulent de leurs services de communications. Le CRTC évalue minutieusement tous les arguments, incluant ceux du public, avant de prendre une décision de réglementer ou de s'abstenir de réglementer des industries canadiennes de communications.

Certains risques sont inhérents au processus de consultation. Étant donné l'existence d'opinions divergentes sur un même sujet, nos décisions ne pourront satisfaire tout le monde. Néanmoins le CRTC reste l'ardent défenseur d'une participation aussi exhaustive que possible de la part du public à ses processus décisionnels ; et il continuera donc à favoriser cette participation qui s'avère la meilleure façon de déterminer quels avantages les Canadiens souhaitent retirer de leurs industries des communications et quel prix ils sont prêts à les payer.

Les réalisations suivantes démontrent l'engagement du CRTC à fournir aux Canadiens des services de communications répondant à leurs besoins.

Le CRTC octroie 289 licences à des nouvelles chaînes numériques

L'industrie mondiale de la radiodiffusion se met à l'heure du numérique et le CRTC sera l'un des instruments de l'expansion de la télévision numérique au Canada. Le premier pas important vers la numérisation fut l'approbation de 289 demandes de fourniture de services spécialisés et payants numériques. Le Conseil a reçu plus de 450 demandes de licences numériques parmi lesquelles nous avons approuvé :

- ✓ 16 demandes de catégorie 1 en anglais et 5 en français;
- ✓ 262 demandes de catégorie 2;
- ✓ 2 demandes de télévision payante; et
- ✓ 4 demandes de télévision à la carte.

Les canaux de catégorie 1 sont ceux qui devront être distribués par les fournisseurs de services de câble et de satellite utilisant la technologie numérique. Par contre, les titulaires de licences de catégorie 2 devront négocier leur distribution avec les câblodistributeurs. Les fournisseurs de services de câble et de satellite peuvent choisir d'offrir ou pas les chaînes de catégorie 2 à leurs clients, qui à leur tour peuvent décider de s'y abonner ou pas. Nous prévoyons le lancement de 40 à 50 de ces chaînes d'ici l'automne 2001.

L'octroi de licences à ces nouvelles chaînes permettra :

- ✓ de favoriser la pénétration de la technologie numérique au Canada;
- ✓ de fournir de nouvelles fenêtres aux talents canadiens;
- ✓ d'offrir aux téléspectateurs une vaste gamme de nouveaux choix; et
- ✓ d'assurer la diversité des voix à la grandeur du spectre de radiodiffusion grâce à l'inclusion d'un certain nombre de services ethniques dans une multitude de langues.

Les plans d'amélioration de service permettent d'étendre et d'améliorer le service pour tous les Canadiens

En 1999, le CRTC a fixé aux sociétés de téléphone un objectif de service de base. Aujourd'hui, on exige de ces sociétés des plans d'amélioration du service, qui prévoient et assurent la fourniture du service de base aux résidences et aux entreprises qui n'ont pas encore de service ou qui sont mal desservies. L'objectif est de fournir, à titre d'amélioration du service, la signalisation par tonalité avec accès local à l'Internet, accès à la téléphoniste et aux services de renseignements et accès au réseau de l'interurbain.

L'année dernière, le CRTC a approuvé les plans d'amélioration de service (PAS) déposés par Norouestel, Northern Téléphone, Ametelecom, North Frontenac et O.N. Telecom. Le plan de Northern Téléphone est particulièrement remarquable. Il a identifié 4 700 clients qui se partagent une ligne à deux ou à quatre abonnés et environ 1 000 clients

additionnels encore sans service. Ces clients profiteront d'une mise à niveau du service ou auront accès à une ligne au cours des trois prochaines années. Pendant cette même période, Norouestel, étendra son service à plus de 500 clients et mettra à niveau le service d'accès local pour 2 500 autres clients.

Le CRTC a aussi commencé l'examen des plans(PAS) des principales sociétés de télécommunications (comme Bell, Telus, Telus Quebec et Télébec) et il prévoit que les premières initiatives d'amélioration de service débuteront en 2002.

Un service téléphonique abordable pour tous les Canadiens

L'un des buts du Conseil est de faire en sorte que tous les Canadiens aient accès à un service téléphonique résidentiel local à un prix abordable. Le Canada est l'un des pays les plus branchés du monde, en grande partie grâce à la politique et aux décisions du CRTC. Au cours de la dernière décennie, entre 98 et 99 pour cent de tous les ménages canadiens avaient au moins un téléphone.

Pour que tous les Canadiens, incluant ceux des secteurs ruraux et éloignés, aient les mêmes chances d'accès à un service résidentiel local abordable, le Conseil a mis au point un nouveau mécanisme de paiement de la contribution. Ce mécanisme fournit une subvention à la prestation de service local résidentiel dans les zones à coûts élevés. Une telle subvention signifie que tous les Canadiens ont accès à un service résidentiel local de base à prix abordable, même dans des secteurs où le coût de fourniture d'un service téléphonique local excède le revenu potentiel pour la compagnie de téléphone. L'an dernier, le Conseil a examiné et a révisé le mécanisme de contribution pour promouvoir la compétition et l'efficacité économique, tout en s'assurant de conditions justes et équitables pour tous les abonnés. En fin de compte, notre but est d'assurer aux Canadiens des zones à coûts élevés, un service téléphonique de haute qualité à des prix accessibles.

Malgré certaines augmentations du prix des services téléphoniques résidentiels locaux, l'impact a été relativement faible pour les Canadiens, en partie grâce à l'adoption par le CRTC du régime de plafonnement des prix. En fixant la limite supérieure d'un ensemble de services locaux, cette mesure réglementaire assure aux consommateurs une sorte de protection contre la hausse des prix. Ainsi les changements de prix se limitent généralement au variations annuelles du taux d'inflation moins un ajustement de gains de productivité.

Depuis l'entrée en vigueur du régime de plafonnement des prix en 1998, la moyenne annuelle des variations de tarifs du service résidentiel de base a été de moins de 2 %. Bien qu'en l'an 2000 les tarifs ruraux aient augmenté de plus de 2 % en moyenne dans l'Ouest et le centre du Canada, ils restent généralement inférieurs à ceux des villes. Dans les Provinces Atlantiques, les tarifs urbains et ruraux sont identiques et n'ont pas augmenté depuis 1998. Le Conseil revoit actuellement le régime de plafonnement des prix pour déterminer, entre autres choses, quels changements le cas échéant, seraient nécessaires pour permettre au Conseil d'atteindre son objectif d'accès téléphonique à prix abordable pour tous les Canadiens.

Le 211 pour des services publics d'information et d'aiguillage

En allouant le numéro 211 à un service public d'information et d'aiguillage, le Conseil aide des communautés à s'aider. Une fois en activité, le service 211 fournira un numéro pour accéder à des services d'information et d'aiguillage offerts par des organismes communautaires, gouvernementaux, sociaux et de santé; la facilité d'accès au 211 réduira la frustration et la confusion qui accompagnent souvent les recherches de personnes ou d'organismes pouvant répondre à nos besoins. Un service national 211 accessible en régions permettra aussi aux divers organismes communautaires comme Centraide, les centres locaux de détresse, Jeunesse J'écoute, et les centres de bénévoles à mieux adapter leurs services à l'évolution constante des besoins de leurs diverses clientèles. On demandera au Comité directeur sur l'Interconnexion du CRTC (CDIC) de régler les difficultés techniques potentielles de mise en œuvre; les fournisseurs de services de télécommunications assumeront les coûts de commutation de la reprogrammation requise pour réacheminer les appels au 211.

> *« Le service 211 aidera le public à trouver la bonne personne ou agence plus rapidement. »*
> *David Colville, président du CRTC, le 9 août 2001*

Extension des restrictions de télémarketing

Les Canadiens en ont assez de recevoir des télécopies et des appels téléphoniques non sollicités. En 1999, le CRTC a reçu une moyenne de 162 plaintes par mois au sujet de télémarketers. En 2000, ce nombre a augmenté de 73 %, atteignant 280 plaintes par mois. Le Conseil a pris des mesures pour alléger la frustration des Canadiens dans ce domaine. Le 5 mars 2001, le Conseil a étendu les restrictions de télémarketing à tous les fournisseurs de services de télécommunications. Ces nouvelles restrictions touchent certains types de communications de télémarketing et imposent des pénalités pour ceux qui ne les respectent pas[2]. Maintenant tout citoyen peut exiger le retrait de son numéro de téléphone des listes de télémarketing, n'importe où et auprès de n'importe quel fournisseur de télécommunications. Tous les individus et les organismes qui font de la sollicitation pour obtenir de l'argent ou vendre quoi que ce soit doivent fournir une adresse et un numéro de téléphone où les citoyens peuvent faire cette démarche de retrait.

Le CRTC consulte actuellement des Canadiens pour savoir si ces règles répondent à leurs besoins et si des changements leur semblent nécessaires.

L'augmentation de la demande met la pression sur les réserves de numéros de téléphone

La prolifération de nouveaux services, la croissance des services existants et l'introduction de la concurrence locale ont créé une forte demande de nouveaux numéros de téléphone. Cette demande a mené l'administrateur du plan de numérotation nord-américain (PNNA) à conclure que nos réserves de numéros de téléphone (théoriquement

[2] Pour plus de détails concernant les règles de télémarketing, visiter le site http://www.crtc.gc.ca/FRN/NEWS/RELEASES/2001/I010305.htm.

6,3 milliards) pourraient s'épuiser dans les dix prochaines années. Toujours proactif dans la gestion de cette situation, le Conseil a créé un groupe de travail, le CDIC, pour examiner d'un point de vue canadien, les problèmes et les solutions potentielles. Nous avons de plus sollicité les commentaires du public sur les options d'expansion envisagées par les comités de numérotage nord-américains. Afin d'assurer aux Canadiens la disponibilité des numéros dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, nous avons réservé 27 indicatifs complémentaires, à l'usage exclusif du Canada.

Notre but est de retarder aussi longtemps que possible le besoin de s'étendre au-delà du plan actuel à dix chiffres. Nous continuerons à collaborer avec la Federal Communications Commission, le Comité de numérotage de l'industrie et le North American Numbering Council des États-Unis pour explorer des plans de numérotation possibles et gérer les ressources de numéros canadiens de la façon la plus efficace et efficiente.

Accès aux services de communications pour tous les Canadiens

Les Canadiens ont depuis longtemps accès au sous-titrage codé pour les malentendants. Maintenant, il existe une option analogue pour les malvoyants : le vidéo descriptif. Il s'agit d'une narration de l'action à l'écran, scène par scène, permettant aux gens qui ne peuvent pas voir tous les détails visuels d'avoir accès aux films, documentaires et émissions diverses. Le CRTC s'est engagé à rendre ce type de service accessible à tous les Canadiens malvoyants.

Les récentes décisions de renouvellement de licences (CTV, CanWest Global et TVA) incluent des conditions selon lesquelles les grands télédiffuseurs doivent augmenter à la fois le sous-titrage codé pour les malentendants et le vidéo descriptif pour les malvoyants. Le Conseil s'attend à ce que les réseaux commencent à offrir l'option de vidéo descriptif deux heures par semaine en l'augmentant à quatre heures d'ici 2005.

Prospérité économique

On a beaucoup discuté le fait qu'une industrie des communications solide et concurrentielle soit aussi essentielle à l'économie canadienne du 21^{ième} siècle que le chemin de fer transcontinental le fut au 19^{ième} siècle. La politique du CRTC associée à la mise en place des structures de la concurrence a favorisé l'établissement d'une industrie forte et compétitive. La compétition sur le marché de l'interurbain a encouragé de nouvelles sociétés à entrer sur le marché et des sociétés existantes à créer de nouveaux services pour conserver leur clientèle. Dans le monde de la radiodiffusion, les fournisseurs de services rivalisent maintenant avec les sociétés de câble pour augmenter le nombre de leurs abonnés. Ces initiatives, avec d'autres, soutiennent directement les objectifs du gouvernement visant à renforcer l'économie canadienne et à améliorer les infrastructures physiques.

L'industrie des communications du Canada est en pleine croissance et devient plus compétitive

Si les Canadiens peuvent profiter d'un vaste choix de fournisseurs de services de télécommunications, c'est en partie grâce au soutien de la concurrence par le CRTC. 60 % des services de télécommunications du Canada sont maintenant pleinement concurrentiels; les autres 40 % sont ouverts à la concurrence, mais ne bénéficient pas encore de structures compétitives permettant à plusieurs sociétés de rivaliser dans la plupart des régions et des marchés[3]. Cette compétition a donné naissance à toute une variété de nouveaux fournisseurs et services, incluant des services sur lignes métalliques locaux et interurbains, des services de communications analogiques et numériques cellulaires et personnels et des services de satellite. Au Canada les fournisseurs de services de télécommunications incluent :

- ✓ 55 entreprises titulaires de services sur lignes métalliques;
- ✓ 49 entreprises concurrentielles de services sur lignes métalliques ;
- ✓ 11 fournisseurs de services sans fil ;
- ✓ 6 fournisseurs de services de satellite et autres télécommunications;
- ✓ 305 revendeurs; et
- ✓ 456 autres fournisseurs de services (téléphones payants, services internationaux et fournisseurs de services Internet).

Au cours de la dernière décennie, le revenu des services de télécommunications a augmenté de 92 % pour atteindre 28,8 milliards de dollars et la part des télécommunications dans le produit intérieur brut total a augmenté d'environ 2,5 %. Malgré cette augmentation spectaculaire du revenu et de la part du produit intérieur brut, tous les concurrents n'ont pas connu le même succès et quelques sociétés éprouvent de sérieuses difficultés financières. En fait, six compagnies ont dû se retirer du marché. Le rôle du CRTC consiste à favoriser un environnement concurrentiel par l'implantation de cadres de travail permettant à tous les joueurs de partir sur un pied d'égalité ; il appartient donc à chaque société de se frayer un chemin vers la réussite.

Encourager la concurrence dans le secteur des télécommunications requiert des prises de décisions sur des questions fort complexes. L'une d'elles est le câblage à l'intérieur des édifices. Nous mettons actuellement au point un cadre de travail qui fixera les modalités et conditions d'installation et d'entretien des câbles à l'intérieur des édifices lorsque les fournisseurs de télécommunications désirent y accéder pour servir leurs clients.

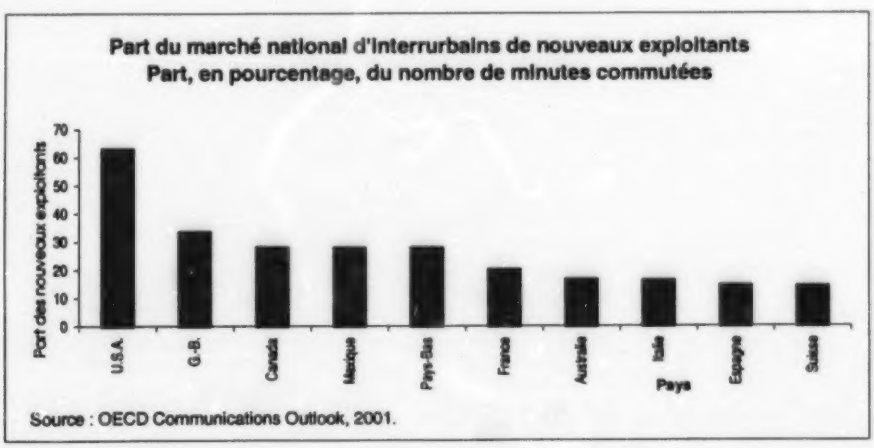
Dans son *Rapport sur la concurrence*, actuellement en préparation, le Conseil examinera l'état de la concurrence sur les marchés canadiens des télécommunications de même que l'expansion et l'accessibilité des télécommunications de pointe dans toutes les régions du Canada.

---

[3] *Services de télécommunication au Canada: Un aperçu de l'industrie 1999-2000*, Industrie Canada 2001. En matière de revenus, les services pleinement concurrentiels incluent les services interurbains, sans fil, et autres services de télécommunications connexes; La concurrence ne fait que débuter dans le secteur des services locaux et celui des transmissions par satellite à l'intérieur du Canada et avec les États-Unis. Voir http://strategis.gc.ca/SSGF/sf05414f.html

Chute des tarifs interurbains

Depuis que le CRTC a ouvert le marché de l'interurbain à la concurrence en 1992, les Canadiens ont vu le prix de leurs communications interurbaines chuter régulièrement au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux joueurs qui, pour se créer une niche dans un marché en rapide expansion, offrent des blocs de tarifs interurbains adaptés aux divers besoins des consommateurs. Par exemple, quelques Canadiens peuvent maintenant profiter de plans d'économies mensuelles d'interurbains qui permettent, avec certaines restrictions quant aux heures d'utilisation, jusqu'à 800 minutes d'appels interurbains au



Canada pour 20$ ou 0,025$ la minute. La baisse des tarifs a engendré une augmentation de la consommation d'appels interurbains. Entre 1993 et 1999, les communications interurbaines ont augmenté de 10 % annuellement,ou approximativement de 90 % pour cette période alors que la croissance des recettes générées par l'interurbain ne fut que de 13 %.[4]

D'autres décisions ont permis de réduire les coûts des fournisseurs d'interurbains. En mars 2000, le Conseil a approuvé la réduction de 58 % (0,07 $ à 0,03 $) par minute par extrémité, du service de raccordement direct, facturé par les principales entreprises téléphoniques titulaires aux fournisseurs de services d'interurbains concurrentiels. En novembre de la même année, la révision du mécanisme de contribution (les détails apparaissent à la page 24) a réparti le fardeau de contribution sur une plus vaste gamme de fournisseurs de services, réduisant ainsi beaucoup le montant payé par les fournisseurs d'interurbains.

Le Conseil est fier d'avoir pu, cette année, faire profiter les résidents du Nord du Canada (des Territoires du Nord-ouest, Yukon, Nunavit et la Colombie Britannique du nord) des avantages de la concurrence dans l'interurbain. Depuis le 1er janvier 2001, le marché de l'interurbain de la région desservie par Norouestel a été ouvert à la concurrence, avec des taux de 0,10 $ la minute aux heures creuses, et un plafond de 25 $ pour les 600 premières minutes.

« Les prix des communications au Canada sont toujours les plus bas du continent. Quelle bonne affaire pour les consommateurs canadiens!»
The Yankee Group, 2001[5]

Dans une autre décision, le Conseil a approuvé une approche transitoire à la réglementation lorsque Sasktel s'est retrouvée sous la juridiction du CRTC le 30 juin 2000. Sasktel ayant accepté d'aligner ses modalités et conditions de service avec celles d'une autre grande compagnie de téléphone du Canada, le CRTC a renoncé à réglementer les services sans fil et interurbains de Sasktel.

La concurrence sur le marché des appels locaux accuse un certain retard

Les Canadiens se sont habitués à la concurrence dans l'interurbain ainsi qu'aux économies qui en découlent. Pour établir les dernières conditions permettant au Canada de devenir l'un des pays les plus compétitifs du monde dans le secteur des télécommunications, le Conseil a permis la concurrence sur le marché de la téléphonie locale en mai 1997. Au cours des quatre années suivantes, le Conseil a approuvé les tarifs de 20 exploitants locaux et a reçu des propositions de 24 autres[6].

---

[4] *Services de télécommunication au Canada: Un aperçu de l'industrie 1999-2000,* Industrie Canada 2001. http://strategis.gc.ca/SSGF/sf05414f.html.

[5] TheYankeGroup,2001: http://www.yankeegroup.com/webfolder/docmanager.nsf/01/68B506466FB4E55485256A63004B8BEE?opendocument.

[6] *Services de télécommunication au Canada: Un aperçu de l'industrie 1999-2000, Industrie* Canada 2001. http://strategis.gc.ca/SSGF/sf05414f.html. Le tableau B-5 donne la liste des entreprises de services locaux concurrentes, inscrites et proposées.

La majeure partie de la concurrence locale se joue sur le marché d'affaires, alors que sur le marché résidentiel la compétition a été décevante. Les prix des servitudes, les coûts élevés des infrastructures ainsi que des questions de co-implantation ont empêché l'expansion rapide de la compétition locale. Le CRTC s'est engagé à stimuler le service téléphonique local concurrentiel, tant sur le plan résidentiel que d'affaires. À cette fin, il a pris les mesures suivantes :

- ✓ Dans la décision sur le litige entre Ledcor et la ville de Vancouver, le Conseil a décidé que la ville de Vancouver a le droit de récupérer les coûts réels encourus pour fournir l'accès aux propriétés municipales mais n'a pas le droit à d'autres formes d'honoraires basés sur le marché ou autres, pour l'accord de servitudes.

- ✓ Les entreprises de services locaux titulaires ont déposé au Conseil des propositions de restructuration de leur tarifs de bande, afin d'identifier les zones à coûts élevées et de réviser leurs tarifs de lignes locales[7]. Le Conseil pense que les Canadiens profiteront des changements qui en résulteront. Des subventions seront allouées pour le service de base local uniquement dans les zones à coûts élevés. Des tarifs réduits de lignes locales se traduiront par des réductions de coûts pour les compagnies concurrentes sur le marché de la téléphonie locale et, par conséquent, favoriseront la concurrence locale.

- ✓ L'utilisation, par les nouveaux venus, d'équipements co-implantés dans le central de la titulaire est un élément important de l'entrée dans le marché de la concurrence locale fondée sur les installations. L'année dernière, le Conseil a réexaminé les règles de co-implantation pour s'assurer d'une compétition efficace et efficiente des nouveaux venus sur le marché. De plus, le Conseil a revu les approches de co-implantation à l'échelle internationale de façon à évaluer ce qu'elles pourraient apporter au régime canadien. Une fois cette étude terminée, le Conseil décidera si ses recherches permettent d'envisager suffisamment de choix réalistes pour justifier une consultation publique sur ce sujet.

Équité et justice pour tous

À titre d'agence de réglementation publique, le CRTC s'est engagé à consulter les industries qu'il réglemente, les groupes de consommateurs et le public canadien sur les dossiers à traiter. Les conseillers basent leurs décisions sur ces consultations et l'analyse détaillée menée par les professionnels du Conseil. Le Conseil s'efforce de rendre des décisions justes et équitables dans le meilleur intérêt des industries qu'il réglemente et des citoyens. Le CRTC s'engage également à rationaliser ses processus en s'assurant de leur ouverture et de leur transparence, prouvant l'accessibilité aux informations qu'il détient, réduisant le fardeau administratif qu'il impose aux industries des communications et, de façon générale, en améliorant les services offerts à l'industrie et au public canadien.

---

[7] Les lignes locales sont les câbles qui relient la zone du client à la circonscription téléphonique. Le dégroupement des lignes locales les a ouvertes aux entreprises de services locaux concurrentes.

Un autre mécanisme de résolution des différends accélère le processus

Le Comité sur l'interconnexion du CRTC – résultat de la collaboration entre l'industrie, les groupes d'intérêt public et le CRTC – fut fondé pour servir la mise en œuvre de la concurrence locale autrement que par les instances publiques souvent longues et lourdes. Le CDIC est une entité dynamique qui peut s'étendre ou se réduire en fonction des besoins de changements de l'industrie. Au cours de l'an passé, le nombre de groupes de travail permanent s'est trouvé réduit à huit alors que le nombre de comité ad hoc a été augmenté à six. Depuis sa fondation, le CDIC a servi à élaborer le processus d'implantation du nouveau mécanisme de versement de la contribution ainsi qu'à régler des litiges sur des questions telles que les téléphones payants concurrentiels, la co-implantation et le câblage intérieur.

Le recours à de tels mécanismes de règlement de différends a permis de trouver une solution dans un délai moyen de 60 jours, pour les questions relatives à l'industrie. Pour des sujets non reliés à la politique et moins complexes, on a réduit le fardeau administratif de l'industrie, fourni aux intéressés des moyens plus directs et efficaces d'intervenir et on a ainsi accéléré la résolution du problème et accru la confiance en les processus du CRTC.

Le CRTC réduit le fardeau administratif des petits câblodistributeurs

La réduction du fardeau administratif des petits câblodistributeurs leur permettra de consacrer plus de ressources à leur clientèle. C'est en fonction d'un tel objectif que le CRTC a entamé la révision de son régime réglementaire et d'attribution des licences pour les entreprises de distribution par câble, en mettant l'accent sur le traitement des plus petites compagnies. Les objectifs du Conseil sont les suivants :

- ✓ Réduire le fardeau administratif des titulaires de licence de câblodistribution et du Conseil;
- ✓ Assurer le respect des objectifs de la Loi sur la radiodiffusion; et
- ✓ Garantir que l'intérêt public est bien servi.

Les nouvelles initiatives du Conseil tiennent compte des changements continuels qui caractérisent l'environnement de la distribution de la radiodiffusion et la croissance de la consolidation et de la régionalisation des plus grands câblodistributeurs. Elles reconnaissent également le besoin des petits exploitants de sociétés de câble qui travaillent dans un marché de plus en plus concurrentiel. Le CRTC a :

La réduction du fardeau réglementaire permet aux câblodistributeurs et au CRTC d'optimiser l'utilisation de leurs ressources limitées

- ✓ Exempté de licence et des règlements connexes, 441 systèmes de câble qui desservent des petites communautés rurales et qui ont moins de 2 000 abonnés;

- ✓ Proposé une formule de licence régionale pour les systèmes de câble où un maximum de trois licences de cablôdistribution sera attribué à chaque titulaire exploitant dans une région. Les trois licences correspondront aux trois classes de licence de câble.

Le Conseil croit que ces premières initiatives se traduiront par des économies d'exploitation pour les petites entreprises. Il n'y aura plus de coûts de licences, et les coûts administratifs, juridiques et de paperasserie découlant des relations avec le Conseil se trouveront réduits. En fin de compte, les petits cablôdistributeurs profiteront d'une plus grande flexibilité qui leur permettra de se concentrer sur le service à la clientèle et l'offre de nouveaux services. Ils seront finalement peut-être plus concurrentiels face aux systèmes de distribution multipoint et aux services de distribution par satellite.

Le passage à l'attribution de licences régionales réduira considérablement le volume de documents que chaque titulaire envoie au Conseil, ainsi que les dépenses administratives associées à la préparation des dossiers. La conversion à une régionalisation des licences devrait débuter avec les renouvellements de 2002, après les prochaines consultations publiques qui auront lieu à l'automne 2001 et l'implantation des changements requis au règlement actuel.

Mise en œuvre du Plan d'amélioration du service

Le plan d'amélioration du service (PAS) est un élément clé de l'engagement du gouvernement à fournir un service axé sur les citoyens. Cette initiative est destinée à atteindre une amélioration significative et mesurable de la satisfaction des clients, au cours des cinq prochaines années.

La fourniture de services efficaces au bon moment est l'une des grandes priorités de gestion. Nous sommes conscients que la capacité de répondre avec rapidité et efficacité aux demandes du public et des industries que nous réglementons est essentielle au maintien d'un environnement des communications solide et concurrentiel. Nous travaillons actuellement à la planification de l'application du PAS aux services que nous fournissons aux compagnies réglementées et aux Canadiens, dans le but de contribuer à la solidification d'un environnement des communications hautement concurrentiel.

Le temps de traitement des demandes diminue régulièrement

Un temps d'attente réduit, des décisions plus rapides et, en fin de compte, l'accroissement de la compétitivité de l'industrie sont quelques-uns des résultats dont ont bénéficié les Canadiens et dont ils profiteront davantage grâce à la mise en œuvre de normes de traitement des demandes de radiodiffusion. Le CRTC a mis en œuvre ses premières normes de services de radiodiffusion en avril 2000. Nous avons été témoin d'une amélioration significative du temps de traitement des demandes dès la première année[8].

[8] Pour les normes de services voir http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Circulars/2000/C2000-440.htm et http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/standards.htm pour les résultats du 31 mars 2001

Pour améliorer encore la qualité de son service, le CRTC adoptera des normes plus rigoureuses le 1er avril 2003.

La Loi sur les télécommunications nous impose de compléter le traitement des demandes de télécommunications en 45 jours ou de notifier aux demandeurs que nous ne serons pas en mesure de le faire. Au cours de l'année prochaine, nous développerons et mettrons en œuvre des normes de service plus détaillées pour le traitement des demandes de télécommunications.

Atteinte des objectifs du gouvernement

Le CRTC en ligne

Le CRTC a adhéré au projet de gouvernement en direct et a appliqué les principes du cybergouvernement dans autant de secteurs d'activité que possible. Une enquête de décembre 2000 auprès des utilisateurs a indiqué que notre site Web est considéré comme un outil valable. Des 866 personnes interrogées qui n'étaient pas des employés du CRTC, 83 % avaient déjà visité le site avant et 60 % visitaient le site ou bien quotidiennement (33 %) ou bien plusieurs fois par semaine (27 %). Que ce soit pour la recherche de documents spécifiques ou de renseignements sur nos instances, juste un peu plus de 67 % des personnes interrogées ont évalué le site à 4 ou 5 sur une échelle de cinq points.

Nous avons lancé notre site Web uniformisé en juin 2001 http://www.crtc.gc.ca/ et celui consacré aux plaintes électroniques et demandes de renseignements est aussi actif. Pour améliorer notre capacité à répondre promptement aux Canadiens, nous contribuons à la Passerelle d'information pour le consommateur canadien[9], et nous nous préparons actuellement à afficher, sur notre site web, de l'information additionnelle destinée aux consommateurs.

Notre implication dans le cybergouvernement profitera directement aux industries que nous réglementons. Nous mettons actuellement à niveau ou recréons tous nos formulaires de demande de radiodiffusion et nous nous attendons à ce qu'ils soient prêts et opérationnels au plus tard le 31 mars 2002. De plus, nous mettrons en œuvre un système de canal sécurisé pour soumettre des informations confidentielles dans le cadre de demandes de télécommunications. Ce système, remplacera en temps utile le dépôt de disquettes.

Les ressources humaines sont la clé de la continuité et de l'innovation

L'initiative du gouvernement de revitaliser la Fonction publique implique l'engagement à recruter de nouvelles compétences, à développer les capacités existantes, à retenir les employés et planifier la relève. Au cours de la dernière année, le CRTC a lancé une campagne de recrutement sur deux fronts. Par des annonces dans les journaux, nous

[9] Pour plus de détails voir http://consumerinformation.ca/.

avons recruté des professionnels clés pour notre service de télécommunications en pleine expansion. Pour la première fois, nous avons participé au Programme de formation du gouvernement, et avons accepté d'engager deux formateurs en gestion. Cet ajout nous apporte de nouvelles idées et contribue à mieux préparer la succession des membres de la direction qui prendront leur retraite dans cinq ans. Toutes ces initiatives apporteront un renouveau tout en assurant une certaine continuité; elles renforceront ainsi la confiance des industries réglementées et du public canadien envers les processus et décisions du CRTC.

Autres initiatives prévues

Nous aimerions également donner un aperçu des initiatives que nous allons prendre au nom des Canadiens, dans les prochains mois. Dans le secteur des télécommunications, nous nous assurerons que nos cadres de travail favorisent la concurrence en vue de fournir un environnement réglementaire approprié pour desservir efficacement notre clientèle, garantir que les intérêts des consommateurs resteront une priorité et que les entreprises locales titulaires sont réglementées de façon efficiente et efficace. Nous mettrons au point un système complet pour surveiller l'état de la concurrence et nous assurer que les processus concurrentiels correspondent aux souhaits des Canadiens. Et finalement nous prendrons des mesures pour mieux informer les consommateurs sur les services disponibles, les choix qui s'offrent à eux ainsi que leurs droits et obligations.

Dans le secteur de la radiodiffusion, nous encouragerons le choix et la présence canadienne. Nous nous efforcerons de maximiser le contenu canadien dans tous les médias, encouragerons la fourniture d'une vaste gamme de services de communications tant analogiques que numériques. Nous encouragerons des services de communications qui reflètent les valeurs canadiennes et tiennent compte des besoins des consommateurs ; nous faciliterons le développement d'un plus grand nombre d'émissions à orientation régionale; nous veillerons à ce que les Canadiens aient à leur disposition toute une gamme de services de communications et de fournisseurs. Nous veillerons aussi à maintenir une organisation novatrice qui répond aux besoins de la population par les mesures suivantes : un effort de conscientisation du public et d'accroissement du dialogue avec les Canadiens, une réorientation et une transformation de nos processus pour assurer des réponses plus promptes, l'investissement en nos ressources de personnel, et le respect de notre responsabilité envers les Canadiens et ceux que nous réglementons.

ANNEXES

Annexe A: Renseignements et tableaux financiers

Le présent rapport de rendement brosse le tableau de nos réalisations en fonction de notre structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR) d'un seul secteur d'activité. Par contre, notre rapport financier porte sur nos deux anciens secteurs d'activité – la pluralité des voix canadiennes et des choix variés pour les Canadiens. À compter de l'an prochain, notre rapport financier réfletera notre unique secteur d'activité de façon à s'inscrire dans la continuité de notre Rapport sur les plans et priorités 2000-2001.

Pluralité des voix canadiennes	
Dépenses prévues	$19,7 millions
Autorisations totales	*$21,0 millions*
Dépenses réelles 2000-2001	**$20,9 millions**

Choix variés pour les Canadiens	
Dépenses prévues	$18,3 millions
Autorisations totales	*$18,6 millions*
Dépenses réelles 2000-2001	**$18,6 millions**

Tableaux financiers

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés 2000-2001

Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Tableau 4: Comparaison des dépenses prévues de 2000-2001 et des autorisations totales aux dépenses réelles, par organisation et par secteur d'activité

Tableau 5: Recettes disponibles par secteur d'activité

Tableau 6: Passif éventuel

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés 2000- 2001 (en millions de dollars)

		2000-2001		
		Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Crédits approuvés	**Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**			
70	Dépenses du Programme	3,4	4,5	4,4
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,5	5,0	5,0
	Total pour le CRTC	**7,9**	**9,5**	**9,4**

Tableau 2 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Pluralité des voix canadiennes	**228**	**19,7**	**-**	**-**	**19,7**	**15,7**	**4,0**
(Autorisations totales)	*236*	*21,0*	*-*	*-*	*21,0*	*16,6*	*4,4*
(Réelles)	**226**	**20,9**	**-**	**-**	**20,9**	**16,6**	**4,3**
Des choix variés pour les Canadiens	**202**	**18,3**	**-**	**-**	**18,3**	**14,4**	**3,9**
(Autorisations totales)	*194*	*18,6*	*-*	*-*	*18,6*	*13,5*	*5,1*
(Réelles)	**185**	**18,6**	**-**	**-**	**18,6**	**13,5**	**5,1**
Total	**430**	**38,0**	**-**	**-**	**38,0**	**30,1**	**7,9**
(Autorisations totales)	*430*	*39,6*	*-*	*-*	*39,6*	*30,1*	*9,5*
(Réelles)	**411**	**39,5**	**-**	**-**	**39,5**	**30,1**	**9,4**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							**(89,2)**
(Autorisations totales)							*(92,3)*
(Réelles)							**(92,3)**
Coûts des services fournis par d'autres ministères							**16,1**
(Autorisations totales)							*13,3*
(Réelles)							**13,3**
Coût net du programme*							**(65,2)**
(Autorisations totales)							*(69,5)*
(Réelles)							**(69,4)**

* Les parenthèses indiquent que les recettes excèdent le coût brut du programme.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses reelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes	19,1	20,1	19,7	21,0	20,9
Des choix variés pour les Canadiens	17,8	17,5	18,3	18,6	18,6
Total	**36,9**	**37,6**	**38,0**	**39,6**	**39,5**

Tableau 4 Comparaison des dépenses prévues de 2000-2001 et des autorisations totales aux dépenses par organisation et par secteur d'activité (en millions de dollars)

Organisation	Secteurs d'activité		Totaux
	Pluralité des voix canadiennes	Choix variés pour les Canadiens	
Direction	1,6	1,7	3,3
(Autorisations totales)	*1,6*	*1,6*	*3,2*
(Réelles)	**1,6**	**1,6**	**3,2**
Directeur exécutif, télécommunications	0,1	7,6	7,7
(Autorisations totales)	*0,2*	*7,3*	*7,5*
(Réelles)	**0,1**	**7,3**	**7,4**
Directeur exécutif, radiodiffusion	9,3	-	9,3
(Autorisations totales)	*9,4*	-	*9,4*
(Réelles)	**9,2**	-	**9,2**
Contentieux	0,9	0,8	1,7
(Autorisations totales)	*0,9*	*0,9*	*1,8*
(Réelles)	**0,9**	**0,9**	**1,8**
Secrétariat & Services à la clientèle	3,4	3,4	6,8
(Autorisations totales)	*4,1*	*4,0*	*8,1*
(Réelles)	**4,3**	**4,0**	**8,3**
Finance & Services intégrés	2,6	2,8	5,4
(Autorisations totales)	*2,8*	*2,8*	*5,6*
(Réelles)	**2,8**	**2,8**	**5,6**
Ressources humaines	0,8	0,9	1,7
(Autorisations totales)	*1,0*	*1,0*	*2,0*
(Réelles)	**1,0**	**1,0**	**2,0**
Communications	1,0	1,1	2,1
(Autorisations totales)	*1,0*	*1,0*	*2,0*
(Réelles)	**1,0**	**1,0**	**2,0**
Total	19,7	18,3	38,0
(Autorisations totales)	21,0	18,6	39,6
(Réelles)	**20,9**	**18,6**	**39,5**
% du total	**52,9**	**47,1**	**100**

Tableau 5 Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Recettes disponibles					
	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-2001		
Secteur d'activité			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes*	15,5	16,3	15,7	16,6	16,6
Choix variés pour les Canadiens**	13,8	13,0	14,4	13,5	13,5
Total des recettes disponibles	29,3	29,3	30,1	30,1	30,1
Recettes non disponibles					
	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-2001		
Secteur d'activité			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes *	75,0	80,4	85,1	88,2	88,2
Choix variés pour les Canadiens**	4,3	4,6	4,1	4,1	4,1
Total des recettes non disponibles	79,3	85,0	89,2	92,3	92,3
Total des recettes	**108,6**	**114,3**	**119,3**	**122,4**	**122,4**

* Droits de licence de radiodiffusion,
** Droits de télécommunications

Tableau 6 Passif éventuel (en millions de dollars)			
	Au 31 mars 1999	Au 31 mars 2000	Courant au 31 mars 2001
Litiges	0	0	0
Total	**0**	**0**	**0***

* Note: Un montant de 2 500$ a été identifié dans les comptes publics pour la période se terminant le 31 mars 2001.

Détail des recettes

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Conformément à cet article de la Loi, le Conseil a appliqué depuis le 1er avril 1997 un nouveau *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion* qui fait suite à une décision du Conseil du Trésor d'accorder au CRTC l'autorisation d'appliquer « la méthode du crédit net » pour la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion. Le

CRTC perçoit maintenant des fonds, sous forme de paiements de droits de licence payables le 1er avril de chaque année, pour financer ies dépenses d'exploitation du Conseil associées à la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion

Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la Partie I, payables le 1er avril et les droits de licence de la Partie II, payables au plus tard le 30 novembre de chaque année. Les droits de la Partie I sont basés sur le coût total estimatif pour l'exercice en cours de la réglementation de la radiodiffusion par le Conseil et d'autres ministères fédéraux ou agences, excluant des dépenses de gestion de spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

- ✓ les frais de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ la part, attribuable à l'activité Radiodiffusion du Conseil :
  - ✓ des frais des activités administratives du Conseil,
  - ✓ des autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie1, d'après la différence entre le coût total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La Partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des recettes brutes sur la franchise applicable. Une partie des droits de licence de la Partie II facturés par le CRTC est allouée à la couverture des dépenses de gestion du spectre d'Industrie Canada encourues par son activité - Gestion du spectre et opérations régionales notamment l'accréditation des entreprises de radiodiffusion, le programme d'inspection d'émission et les enquêtes sur des plaintes de brouillage de signaux de radiodiffusion.

En 2000-2001, le Conseil a perçu un total de 103,3 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (22,2 millions de dollars en partie I et 81,1 millions de dollars en partie II).

Les droits de télécommunications

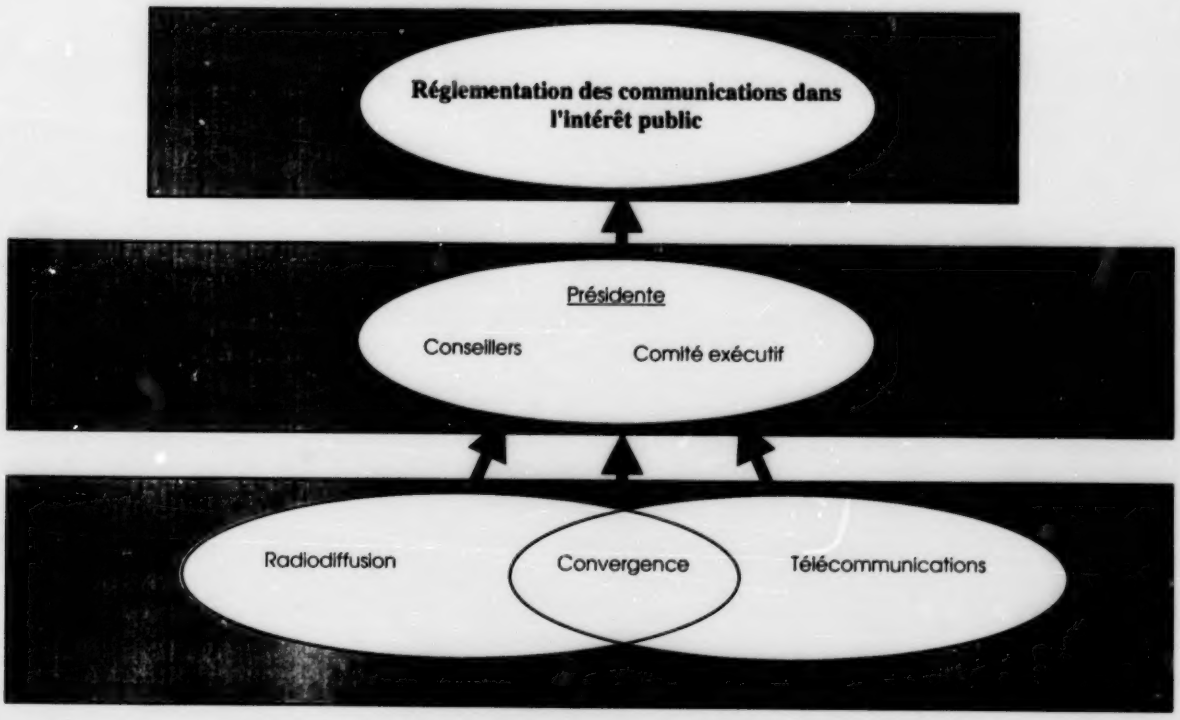
En vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*, le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Toute entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble de telles recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposées une tarification.

Les droits perçus annuellement par le CRTC sont égaux à la somme :

- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications; et
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications.

Ces dépenses sont exposées dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans le Budget des dépenses du gouvernement du Canada. En 1995-1996, le Conseil a obtenu le droit de baser ses recettes sur les prévisions pour l'année en cours et de procéder à un rajustement annuel égal au montant de l'écart entre les droits de télécommunications recouvrés et les dépenses réelles du Conseil pour son activité Télécommunications de cet exercice. Lors du rajustement annuel, tout paiement excédentaire est porté au crédit du titulaire alors que tout compte débiteur fait l'objet d'une facturation additionnelle. Pour 2000-2001, le Conseil a perçu 18,6 millions de dollars en droits de télécommunications.

Annexe B: Structure d'activité du CRTC



Annexe C: Renseignements supplémentaires

Membres du CRTC

Président	*David Colville*	(819) 997-3430
Vice- présidente, Radiodiffusion	*Andrée P, Wylie*	(819) 997-8766
Vice-président,	*David Colville**	(819) 997-3430
Télécommunications	(Atlantique)	(902) 426-7997
Conseiller	*Andrew Cardozo*	(819) 997-4330
Conseiller	*David McKendry*	(819) 997-4813
Conseillère	*Joan Pennefather*	(819) 953-7882
Conseiller	*Jean-Marc Demers*	(819) 997-4206
Conseiller	*Stuart Langford*	(819) 953-2935
Conseillère	*Barbara Cram**	(819) 997-4485
	(Manitoba/Saskatchewan)	(204) 983-6306
Conseillère	*Andrée Noël**	(819) 997-3831
	(Québec)	(514) 496-2370
Conseiller	*Ronald D, Williams**	(819) 953-0435
	(Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	(780) 455-6390
Conseillère	*Martha Wilson**	(819) 997-2431
	(Ontario)	(416) 954-6269
Conseillère	*Cindy Grauer**	(819) 997-9411
	(C.-B./Yukon)	(604) 666-2914

*Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales

Services à la clientèle - Bureau central

Numéro sans frais	**1-877-249-2782**
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429/994-0863
Accès à l'information et protection	
Des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATS	(819) 994-0423

Télécopieur

Général	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finances et services intégrés	(819) 953-5107
Chef du contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 997-2219

Accès éléctronique

Adresse Internet: http://www.crtc.gc.ca/
Courriel: info@crtc.gc.ca

Bureaux du CRTC

ADMINISTRATION CENTRALE
Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, Promenade du Portage
Hull (Québec)
J8X 4B1

ADRESSE POSTALE
CRTC
Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

En Nouvelle-Écosse
Édifice Banque de Commerce
1809, rue Barrington
Salle 1007
Halifax (Nouvelle -Écosse)
B3J 3K8
Téléphone: (902) 426-7997
Télécopieur: (902) 426-2721
ATS: (902) 426-6997

AU QUÉBEC
405, de Maisonneuve
Montréal (Québec)
H2L 4J5
Téléphone: (514) 283-6607
Télécopieur: (514) 283-3689
ATS: (514) 283-8316

EN ONTARIO
55, avenue St. Clair Est
Salle 624
Toronto (Ontario)
M4T IM4
Téléphone: (416) 952-9096

AU MANITOBA
275, avenue Portage
Salle 1810
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2B3
Téléphone: (204) 983-6306
Télécopieur: (204) 983-6317
ATS: (204) 983-8274

EN SASKATCHEWAN
Cornwall Professional Bldg.
2125, 11ième Avenue
Salle 103
Regina, Saskatchewan
S4P 3X3
Téléphone: (306) 780-3422

EN ALBERTA
Scotia Place
Tower 2 (Esso)
10060, avenue Jasper Nord Ouest
Edmonton (Alberta)
T5J 3N4
Téléphone: (780) 495-3224

EN COLOMBIE -BRITANNIQUE
580, rue Hornby
Salle 530
Vancouver (C.-B.)
V6C 3B6
Téléphone: (604) 666-2111
Télécopieur: (604) 666-8322
ATS: (604) 666-0778

Annexe D: Lois et règlements connexes

Lois

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée
Loi sur la radiodiffusion	L.C. 1991, chap. 11, modifiée
Loi sur les télécommunications	L.C. 1993, chap. 38, modifiée
Loi sur Bell Canada	L.C. 1987, chap. 19, modifiée

Règlements et règles de procédure

Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règlement du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes

Index

autre mécanisme de résolution des différends 31
BCE 10, 20
cablôdistributeurs 5, 32
canal sécurisé 33
CanWest Global 10, 19, 26
chaînes numériques 15, 23
choix variés pour les Canadiens 37
co-implantation 10, 30, 31
Comité permanent sur le patrimoine canadien 11
concurrence ..... iii, 5, 6, 9, 10, 15, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34
concurrence locale iii
conseillers 30, 47
consultations 19, 22, 30, 32
contenu canadien ..... iii, 11, 15, 17, 18, 19, 34
CTV 10, 19, 20, 26
culture canadienne 3, 17
cybergouvernement 33
diversité ..... iii, iv, 3, 5, 9, 10, 11, 15, 17, 21, 23
dualité linguistique ..... iii, iv, 5, 15, 17
émissions canadiennes 18, 19
émissions ethniques 21
émissions multilingues 15, 21
émissions prioritaires 18, 19
émissions sous représentées 18, 19
équité et la justice 16
fonds canadien de télévision 20
fonds indépendants 20
gouvernement en direct ..... iv, 33
groupe de travail sur le réseau national à large bande 11
Le rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 17
l'écoute des émissions ..... iii, 15, 19
Ledcor 30
Loi sur la radiodiffusion 9, 11, 31, 41, 49
Loi sur les télécommunications 9, 33, 42, 49
mandat ..... iv, 5, 6, 9, 10
mécanisme de paiement de la contribution 24
mission ..... i, 3, 9
normes de traitement des demandes de radiodiffusion 32
Norouestel 23, 29
Northern Téléphone 23
numéros de téléphone 15, 25
plan d'amélioration du service 16, 32
plan de numérotation nord-américain 25
plans d'amélioration du service 23
pluralité des voix canadiennes 37
Politique sur la télévision à caractère ethnique 21
prospérité culturelle 15
prospérité économique 6, 15
prospérité sociale 15
radio ..... iii, 20, 21, 22, 49
Rapport sur la concurrence 27
recrutant de nouveaux employés iv
régime de plafonnement des prix 24
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications 42, 49
Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion 41
renseignements 23, 33, 47, 49
restrictions sur la propriété étrangère 11
résultats stratégiques ..... i, 15, 16
secteurs d'appels locaux 11
service 211 25
service de raccordement direct 29
services d'interurbain iii
services en français 15, 21, 22
sous-titrage ..... iv, 26
tableaux financiers ..... i, 37
talent créateur canadien 15
talents canadiens 17, 20, 23
tarifs de bande 30
technologie numérique ..... iii, 5, 10, 22, 23
télémarketing 15, 25
télévision ..... iii, 5, 11, 18, 20, 21, 22, 23, 49
télévision numérique ..... iii, 23
traitement des demandes de télécommunications 33
TVA 21, 26
vidéo descriptifs ..... iv, 15
vision ..... i, 9
WIC Western 10